

Université Abderrahmane Mira-Bejaia
Faculté des sciences humaines et sociales
Département de Sociologie



Filière : Sociologie
Spécialité : Sociologie de l'organisation et du travail

Thème

**L'impact de la crise sanitaire sur les activités des PME de
la Wilaya de Bejaïa (petites ou moyennes entreprises)**

Préparé par :

- HAMIDOUCHE Mohand Taib
- BOUDJEMA Hicham

Encadrant

Dr. SMAIL Idir

Année universitaire : 2021/2022

Dédicaces

Ce projet de fin d'étude est dédié à ma maman, et mon papa, toutes les lettres ne s'auraient assez éloquentes pour exprimer la profondeur des sentiments d'affection, d'estime et de respect que je vous porte, pour l'amour et le soutien dont vous m'avez toujours comblé, pour vos sacrifices et vos prières.

A mes très chers frères, et sœurs.

Que dieux vous garde pour moi in'challah

C'est un moment de plaisir de dédier cet œuvre, à ma famille.

Et finalement, à mes ami(e)s qui n'ont jamais cessé(e) de me soutenir.

Je vous dédie ce travail comme preuve d'amour et de respect pour vous remercier pour tout ce que vous m'avez donné. Puisse-t-il être à la hauteur de vos attentes.

Mohand taib.

Dédicaces

Je dédie cet humble travail à tous ceux qui ont contribué de près ou de loin pour que ce projet soit possible surtout mes parents, je vous dis merci.

Je le dédie aussi à mes très chers parents qui ont été toujours là pour moi. Je remercie mes sœurs et mon frère, pour leur encouragement et leur soutien inestimable et toute la famille Boudjema.

Je voudrai également exprimer ma reconnaissance envers les amis et collègues qui m'ont apporté leur soutien morale et intellectuelle tout au long de ma démarche (Kenza, Walid, Kociela, Roumaissa, Amazigh)

Hicham.

Remerciements

Nous tenons à remercier notre encadreur pour avoir accepté de nous encadrer et accorder toute son attention tout au long de la réalisation de ce travail, ainsi que son aide et sa gentillesse.

Nous tenons à exprimer notre sincère gratitude à tout le personnel de la bibliothèque de notre département, ainsi aux gérants qui nous ont accueillies et ont donné beaucoup de leurs précieux temps et qui ont été patients avec nous malgré leur lourde charge de travail. Nous remercions aussi l'ensemble de nos enseignants pour leur effort et leurs précieux conseils durant notre cursus universitaire.

À toute personne ayant contribué de près ou de loin à la réalisation de notre mémoire.

Liste des abréviations

PME : Petites ou moyennes entreprises

PMI : Petites et moyennes industries

CNAC : caisse nationale d'assurance chômage

ANSEJ : agence nationale de soutien de l'emploi des jeunes

Covide-19 : Corona virus Disaster 2019

Liste des tableaux

Tableau 1	Typologie de la crise	page:18
Tableau 2	Pertes économique causées par les pandémies	page:20
Tableau 3	Les caractéristiques de chaque type selon la taille de l'entreprise	page:31
Tableau 4	L'évolution annuelle des emplois déclarés par type de PME en Algérie durant la période (2010-2019).	page: 37
Tableau 5	Les données personnelles et professionnelles des interviewées	page:46

Liste des figures

Figure 1 : schéma représente la phase d'une crise.	19
Figure 2 : évolution du taux de la croissance de la formation brute capitale fixe.	24
Figure 3 : répartition sectorielle de PIB 2019.	25

Sommaire

DEDICACES	
REMERCIEMENTS	
LISTE DES ABREVIATIONS	
LISTE DES TABLEAUX	
LISTE DES FIGURES.....	
SOMMAIRE.....	
INTRODUCTION GENERALE	1
CHAPITRE I : CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	4
1. RAISONS DU CHOIX DU THEME	5
2. OBJECTIFS DE LA RECHERCHE	5
3. PROBLEMATIQUE	6
4. HYPOTHESES DE LA RECHERCHE	8
5. ANALYSE CONCEPTUELLE.....	8
6. METHODE ET TECHNIQUES UTILISEES	11
7. ALEAS DE TERRAIN.....	12
CHAPITRE II : CRISE SANITAIRE COVID-19.....	14
PREAMBULE.....	15
1. HISTORIQUE DE LA CRISE SANITAIRE (COVID-19)	15
2. PRESENTATION DE LA CRISE	17
2.1. <i>Typologie des crises</i>	17
2.2. <i>Les phases d'une crise sanitaire</i>	17
2.3. <i>Conception d'une crise sanitaire</i>	19
2.4. <i>Les pertes économiques causées par les pandémies</i>	19
3. CRISE SANITAIRE (COVID-19).....	21
3.1. <i>Répercussion de la Covid-19 sur la croissance mondiale</i>	21
4. L'ALGERIE ENTRE CRISE SANITAIRE ET CRISE ECONOMIQUE	21
4.1. <i>Impact économique de la crise du COVID-19 sur l'économie Algérienne</i>	22
4.2. <i>Impact du Covid-19 et management pour les PME algériennes</i>	24
4.3. <i>Télétravail et crise sanitaire : État des lieux de quelques entreprises Algériennes</i>	25
5. DE LA CRISE SANITAIRE A LA CRISE ECONOMIQUE	26
6. UN CHOC D'OFFRE ET DE DEMANDE.....	26
CHAPITRE III : LES PETITES ET MOYENNES ENTREPRISES	28

PREAMBULE.....	29
1. GENESE DE DEVELOPPEMENT DES PME EN ALGERIE.....	29
1.1. <i>La période 1962-1982</i>	29
1.2. <i>La période entre 1982-1988</i>	30
1.3. <i>À partir de 1988</i>	30
2. TYPOLOGIE DES PME.....	31
2.1. LA PETITE ENTREPRISE EST DEFINIE	31
2.2. LA TRES PETITE ENTREPRISE (TPE) EST DEFINIE :	31
3. STRATEGIES ET MESURES DE DEVELOPPEMENT DES PME/PMI EN ALGERIE :.....	32
3.1. <i>Institutions de soutien et d'accompagnement</i> :	32
3.2. <i>Caisse Nationale d'Assurance Chômage (CNAC - 1994)</i> :	32
3.3. <i>Agence Nationale de Soutien de d'Emploi des Jeunes (ANSEJ - 1996)</i> :.....	33
4. PLACE ET ROLE DES PME EN ALGERIE	33
4.1. <i>Sur le plan politique</i> :.....	34
4.2. <i>Sur le plan économique</i> :	34
4.3. <i>La Contribution des PME dans l'emploi</i> :.....	34
5. LA PME DANS LES PAYS INDUSTRIALISE	35
6. LA PME DANS LES PAYS EN DEVELOPPEMENTS.....	36
6.1. <i>La PME en Algérie</i>	37
6.2. <i>Le financement des PME en Algérie</i> :.....	37
7. L'IMPACT DE LA COVID-19 SUR L'ECONOMIE ALGERIENNE :	37
7.1. <i>L'impact du coronavirus sur les PME algériennes</i> :	38
CHAPITRE IV : PRESENTATION DU TERRAIN D'ETUDE	40
PREAMBULE.....	41
1. PRESENTATION DE L'HOTEL ATLANTIS AKBOU :	41
2. PRESENTATION DE L'HOTEL ZEPHYR BEJAIA :	41
3. PRESENTATION DE L'AGENCE ISABELLE VOYAGES ET TOURISME SIDI AICHE :	41
4. PRESENTATION DE L'AGENCE BADJI TOURISME ET VOYAGE TAZMALT :	42
CHAPITRE V : ANALYSE ET INTERPRETATION DES RESULTATS DE LA RECHERCHE	43
PREAMBULE.....	44
1. LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE	44
2. L'APPARITION DE LA COVID-19 ET SA MENACE AUX ACTIVITES DES HOTELS ET AGENCES.....	45
3. ANALYSE DES RESULTATS.....	47
4. LA VERIFICATION DES HYPOTHESES	48
I. PREMIERE HYPOTHESE :.....	48
II. DEUXIEME HYPOTHESE	48

CONCLUSION	50
LISTE BIBLIOGRAPHIQUE	54
ANNEXES	56

Introduction générale

Introduction générale

Dans une société dont l'environnement est en constante évolution, les PME doivent s'adapter et s'ouvrir au changement (réactivité, diversité, coût, délai, innovation). Pour faire face à cette réalité aujourd'hui, les PME doivent tout mettre en œuvre pour réussir dans un environnement de plus en plus complexe et globalisé, et les PME remettent souvent en question leur développement. L'environnement d'une entreprise est l'ensemble des acteurs extérieurs qui influencent son développement.

Une PME peut être exposée à de nombreux risques : financiers, stratégiques et juridiques qui pourraient menacer ses actifs, ses opérations, sa rentabilité et toute personne appartenant à l'entreprise (employés, clients, fournisseurs). Certains de ces risques peuvent être facilement supportés par la trésorerie de l'entreprise, tandis que d'autres ne peuvent pas et auront des conséquences catastrophiques qui pourraient conduire à l'arrêt éventuel de l'activité.

Aujourd'hui, nous vivons une grave crise sanitaire due à des infections sévères : le coronavirus a touché l'économie et les entreprises de l'Algérie depuis février 2020. Plusieurs entreprises publiques et privées ont été directement ou indirectement touchées par la pandémie, négativement (arrêt total ou partiel, baisse de la production...) ou positivement : utiliser de nouvelles technologies, réorganisation du travail, nouvelles stratégies, changements d'habitudes, etc.). Cette crise pousse Les entreprises à repensé a de nouveaux modes de management et à réfléchir à l'avenir. Comme d'autres entreprises et collectivités locales, les PME de la wilaya de Bejaia sont confrontées face à cette situation par la fermeture totales ou partielles des unités de production ou services administratifs, la mise en congé des employés, le travail à domicile ou par l'utilisation des technologies de communication à distance conformément à l'application de la nouvelle réglementation en vigueur

Les PME sont des organisations au carrefour des enjeux liés aux mutations environnementales, et l'on peut citer les risques nés des crises sanitaires, qui auront sans aucun doute un impact significatif sur la manière dont les tâches de gestion sont réalisées, et en déduire l'organisation de l'entreprise et, en particulier, de ses performances.

Une grande partie des entreprises, quelle que soit leur taille ou leur spécificité, mettent fortement l'accent sur la notion de performance et tendent à mieux appréhender la dynamique et les moyens à prendre pour accroître l'efficacité de ce qui est « entrepris ».

Pour illustrer tout cela, nous avons choisi l'exemple de quelque PME du secteur de service de la wilaya de Bejaia pour démontrer l'impact de la crise sanitaire sur leurs activités et leurs performances dans des conditions pandémique caractérisé par l'arrêt d'activité

Chapitre I : cadre méthodologique de la recherche

1. Raisons du choix du thème

Avant tout c'est un choix qui est pour but de :

- Répondre aux exigences de notre spécialité, sociologie de travail et l'organisation.
- Ce qui a aussi attiré notre attention c'est un thème d'actualité.
- Aussi découvrir les effets qu'a eus cette pandémie sur les petites et moyennes entreprises.

2. Objectifs de la recherche

L'objectif de cette recherche est de démontrer ce que la crise de la Covid-19 a engendré sur les PME (petites et moyennes entreprises), du secteur de service (hôtellerie et agences touristiques) de la wilaya de Bejaia et leurs stratégies pour y faire face.

3. Problématique

Les années 2020 et 2021 seront à tout jamais marquées par la crise du coronavirus. Une crise sans précédent, profonde et ubiquiste qui continue jusqu'à nos jours. Le dictionnaire Littré définit une crise comme étant un « *moment périlleux et décisif* », ce qui définit la période que nous vivons. La pandémie des années 2020 et 2021 est aussi un événement de type « cygne noir » : cette théorie développée par le statisticien Taleb (2007), est une métaphore qui décrit un événement imprévisible, ayant un effet majeur et étant souvent rationalisé de manière inappropriée *a posteriori*. Cela représente clairement la crise de la Covid-19. Économiquement, c'est un choc exogène pour tous les acteurs, notamment pour les PME et les entrepreneurs. Cette situation incite à un bon nombre de questionnements sur le plan entrepreneurial et managérial sur lesquels se sont déjà penchés et continuent à se pencher de nombreux auteurs et auxquels de nombreuses des études ont été menées sur ce sujet, l'une à l'université de 8 Mai 1945 – Guelma - (Algérie), par LERARI Leila & HAMDAROU Ouassila sur impact du Covid-19 et management pour les PME algériennes cas de quelques PME de la wilaya de Guelma.

Une autre étude à l'université de Mouloud Mammeri, Tizi-Ouzou (Algérie), réalisé par Radia AIT SI SAID, porté sur L'impact du Covid-19 sur les Petites et Moyennes Entreprises (PME) en Algérie.

Personne ne peut nier que la Covid-19 à infliger de lourds dégâts dans le monde entier, et continuent de les subir jusqu'à aujourd'hui, et cela concerne tous les secteurs pendant une période d'arrêt totale des activités. « *Quel que soit l'entreprise (grande, moyenne ou petite), elles n'ont pas été épargné par cette pandémie de Covid-19 qui continue de produire des effets néfastes sur la société et l'économie. Au niveau économique, les PME sont parmi les acteurs qui ont souffert et qui continuent à souffrir le plus des effets de cette pandémie* ». (Brender, Maradan, & Nicolas, 2021)

Afin d'incorporer et d'emblée l'hétérogénéité des PME et de prendre en compte leur situation dans la structure productive, il est nécessaire de comprendre comment le concept s'est forgé et diffusé dans les mondes académique et économique.

La définition des PME se diffère généralement d'un pays à l'autre et se base en générale sur le nombre de salariés, le chiffre d'affaires annuel ou le total de bilans de l'entreprise. Selon la définition la plus courante, les micro-entreprises comptent de 1 à 10 salariés, les petites entreprises de 10 à 100 et les entreprises de taille intermédiaire de 100 à 250. Sauf précision contraire, est considérée comme une PME aux fins du présent rapport toute entreprise de moins

de 250 salariés, quel que soit son statut juridique (entreprise familiale, individuelle ou coopérative) et qu'elle soit formelle ou informelle. (LOUKIL, 2021).

Le marché du travail est aujourd'hui au cœur des préoccupations des hommes politiques et économistes et de la société toute entière. En dépit de maintes successions de dispositifs et théories globales, le développement du marché de travail à l'ère de la globalisation des économies mondiales reste l'enjeu principal de chaque pays et nécessitant des politiques de développement bien réfléchies.

Ici en Algérie les PME représentent presque 90% du tissu des entreprises algériennes, d'après l'ONS elles contribuent avec une part de 90% dans le PIB hors hydrocarbures et jouent un rôle primordial dans l'absorption du chômage dans les zones où elles sont implantées, car elles ont créé presque deux millions de postes de travail durant la période 2004-2015. (Gasmi & Saoud, 2016) Ainsi, se remettre de cette de crise est devenu l'enjeu fondamental des organisations économiques algériennes et mondiales, afin de lutter contre la crise sanitaire, les autorités ont opté dans un premier temps à la fermeture des frontières, même inter-wilaya pour éviter la propagation du virus, ce qui à forcer les secteurs des services à se retirer carrément de l'environnement économique en cessons toutes leurs activités. D'après le Bulletin d'information statistique de l'entreprise du Ministère de l'Industrie et des Mines, les PME privées constituent 99,26% de la totalité des PME algérienne avec un nombre de 2864 566PME sur un totale de 2 885 651PME, ont subi un arrêt total d'activités de 5mois du 20 Mars au 15 Août 2020. (Ministère de l'Industrie et des Mines;Direction Générale de la Veille Stratégique,, 2020).

Depuis des baisses considérables des importations étrangères d'une dizaine de milliards de dollars, ainsi qu'au coupures budgétaires extrêmement importantes, à savoir 50% dans le budget de fonctionnement de l'État, et un arrêt totale a été imposé, Ce qui affecte de plus en plus la gravité de la situation des PME privées, vu que c'est elles qui subissent directement l'impact de ces décisions face à une Algérie qui se prépare à une aggravation de son déficit budgétaire, qui devrait se situer entre 15 et 20%, à une forte dévaluation du dinar, qui va relancer l'inflation, l'érosion de ces réserves de changes. Selon des prévisions du FMI, l'Algérie a connu une récession en 2020 (-5,2%).

Ce qui nous mène à dire que les PME privées dont celle de la willaya de Bejaïa en particulier étaient les organisations de la structure économique les plus infecté, comme le résultat de ces décisions d'arrêt d'activités, et la baisse des importations.

À travers cette recherche nous mettons en question les stratégies adoptées par les PME du secteur des services de la wilaya Bejaïa pour faire face aux ruptures économiques causé par la crise de la COVID-19 ?

Donc l'objet de cette recherche est de traiter les questions suivantes :

- Comment les PME du secteur de services (hôtellerie et agence touristique) ont-elles pût perdurer sur le marché de travail dans une circonstance pandémique caractérisée par un arrêt d'activités. ?
- Quelle est la stratégie de ces PME pour maintenir leur structure organisationnelle pendant et après la période d'arrêt des activités dû au Covid-19 ?

4. Hypothèses de la recherche

Dans le but de répondre et mettre au claire les questions de la problématique, et par suite à une pré-enquête réalisée auprès de quelques hôtels de la wilaya de Bejaia nous proposons les hypothèses suivantes :

- Les PME du secteur des services de la Wilaya de Bejaia en occurrence l'hôtellerie et agences touristiques développent, en parallèle, d'autres activités qui leur permet de perdurer sur le marché de travail dans une circonstance caractérisée par la pandémie Covid-19
- Les pratiques informelles des PME du secteur de services jouent un rôle alternatif pour le maintien de la structure organisationnelle en temps de crise sanitaire Covid-19.

5. Analyse conceptuelle

5.1. Pratique

Conformément à son étymologie, la notion de pratique s'oppose à la connaissance abstraite, et cette opposition est communément reprise en sociologie. La notion de pratique sociale en revanche introduit aux problématiques générales de la recherche sociologique. Étudier la < pratique > annonce que l'objet ne sera pas d'étudier les lois, ni les institutions, les organisations ou les systèmes symboliques considérés en eux-mêmes, mais bien les conduites sociales concrètes, les pratiques religieuses des croyants. Par exemple et non les institutions ecclésiales. (akoun & ansart, 1999).

5.2. Informelle

Par opposition aux activités formalisées répandant a des normes explicites, l'informel désigne tout ce qui, dans les pratiques sociales, échappe à la normativité et à la reconnaissance

sociale, la frontière entre le formel et l'informel est imprécise, les rapports informels ne cessant d'accompagner les rapports formalisés et, éventuellement, d'interférer avec ceux-ci. La distinction est pertinente dans le cas d'activités où les interférences entre le formel et l'informel peuvent être observées : les relations pédagogiques, les relations de travail dans les entreprises, par exemple. (akoun & ansart, 1999).

5.3. Structure

À partir du principe selon lequel les termes ne peuvent pas être étudiés comme des entités indépendantes, et qu'importent exclusivement les systèmes de relation, un terme n'ayant de réalité que différentielle, la structure s'éloigne de la simple notion d'agencement ou d'organisation pour se rapprocher de la notion de combinatoire et de système. La définition qu'en donne BARBUT peut alors être reprise en sociologie : *« une structure algébrique, c'est un ensemble dont les éléments sont quelconques, mais entre les quels sont définies une ou plusieurs lois de compositions ou opérations. La façon selon laquelle les éléments se composent peut-être donnée par une table indiquant pour chaque couple d'éléments quel est le résultat de leur composition. Un procédé beaucoup plus général. Et universellement employé, consiste à donner des conditions de règles auxquelles satisfont là où les opérations, et qui permettant soit plus généralement de déterminer univoquement le composé de tels éléments quelconques que l'on se donnera. L'ensemble des conditions auxquelles satisfont les opérations constitue ce que l'on appelle souvent les axiomes de la structure »* (1996) (akoun & ansart, 1999)

5.4. Organisation

Toute organisation comporte des éléments invariants c'est un ensemble d'acteurs doté d'une structure d'autorité, de rôles, et d'un système de communication permettant la coordination et le contrôle des activités afin de réaliser un ou des buts. Autrement dit : *« on peut définir une organisation comme la forme sociale qui, par application d'une règle et sous l'autorité de leaders, assure la coopération des individus à une œuvre et répartit les fruits »* (BOURRICAUDE)

Selon Max Weber (1964) : l'organisation idéale (bureaucratie) est une hiérarchie clairement définie dans laquelle les. Employés ont des fonctions très précises et appliquent des règles générales dans un esprit d'impersonnalité formelle. (Zaddem, 2010)

5.6. Secteur du service

Les services, ou les activités tertiaires pour reprendre la terminologie introduite par l'économiste anglais COLIN CLARCK et reprise en France par JEAN Fourastié, sont le plus souvent définis de façon négative comme des activités qui ne sont ni primaires ni secondaire. La nébuleuse d'activités marchandes ainsi concernées recouvre trois grandes catégories : les services marchands aux ménages, les services marchands aux entreprises et les services d'intermédiation comme le commerce, la banque, le transport ou les communications, qui s'adressent aussi bien aux entreprises qu'aux ménages, selon la thèse des trois secteurs d'activités, progrès technique et développement s'accompagne d'une croissance relative du secteur tertiaire, qui finit par devenir prédominant (akoun & ansart, 1999)

5.7. Crise sanitaire

Les crises sanitaires sont des événements touchants réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affectant la santé, et pouvant éventuellement augmenter le facteur significatif de mortalité ou de surmortalité. (eddine, Belyamani, & el adib, 2020)

5.8. PME

La PME est définie, quel que soit son statut juridique, comme étant une entreprise de production de biens ou de services : Employant une (1) à (250) personnes, et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 2 milliards de Dinars ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 500 millions de Dinars, et qui respecte les critères d'indépendance.

Tel que le n'avons constaté la PME est une micro-entreprise qui offre des produits ou des services, et ici à Bejaia le nombre des PME est supérieur au entreprises et industries

5.9. Secteur des services

Le secteur des services produit des biens incorporels, plus précisément des services plutôt que des biens, et selon le Bureau du recensement américain, il comprend diverses industries de services, notamment les services d'entrepôt et de transport, les divertissements et les loisirs. Les pays dont l'économie est centrée sur le secteur des services sont considérés comme plus avancés que les économies industrielles ou agricoles.

En d'autres termes Le secteur des services, également connu sous le nom de secteur tertiaire, est le troisième niveau de l'économie des trois secteurs. Au lieu de la production de produits, ce secteur produit des services d'entretien et de réparation, de formation ou de conseil.

5.10. Marché de travail

Le marché du travail, plus communément appelé marché de l'emploi, désigne un endroit théorique où se rencontrent les offres et les demandes d'emploi. Deux acteurs sont indissociables du marché du travail : les employeurs et les salariés.

Le marché du travail algérien se divise en deux catégories : un marché ouvert qui recense les offres d'emploi diffusées par les entreprises et un marché caché où les emplois proposés ne font pas spécialement l'objet d'annonces. Le premier représente environ 30 % des offres d'emploi contre 70 % pour le marché caché.

5.11. Pandémie

Elle est une épidémie présente sur une large zone géographique internationale. Dans le sens courant, elle touche une partie particulièrement importante de la population mondiale.

Autrement dit c'est une épidémie causée par une maladie virulente qui frappe habituellement un grand nombre d'humains sur une zone géographique très étendue, englobant plusieurs pays, voire le monde entier.

5.12. Covid-19

La maladie à coronavirus (COVID19) est une maladie infectieuse due au virus SARS-CoV-2. Les personnes atteintes par le virus présentent plusieurs symptômes dont des problèmes respiratoires.

C'est un virus contagieux qui se propage rapidement, et affecte toutes les structures de la société.

6. Méthode et techniques utilisées

- **Le guide d'entretien : définition générale**

Le guide d'entretien est un document qui regroupe l'ensemble de vos questions à poser ou vos thèmes à aborder lors d'une entrevue. Il est structuré selon le type d'entretien que vous souhaitez mener (entretien directif, semi-directif ou non directif).

Plus qu'une simple liste d'interrogations, le guide d'entretien a pour but de fournir un cadre général ordonné à l'entretien.

Il est surtout utilisé dans la phase de préparation d'un entretien semi-directif et directif, car les entretiens non directifs ne nécessitent pas particulièrement de guide d'entretien.

- **Les caractéristiques du guide d'entretien**

Le guide d'entretien peut prendre la forme d'une succession de questions inscrites dans un document.

Pour plus d'efficacité, celui-ci peut être rédigé sous forme de tableau, c'est pour cela qu'on utilise parfois le terme de "grille d'entretien". Une colonne est réservée aux thèmes généraux et une autre est dédiée aux questions.

Dans un guide d'entretien, les questions sont souvent ordonnées selon la technique du sablier (ou de l'entonnoir) : de la question la plus générale (simple) à la question la plus précise (compliquée).

De notre part on a utilisé l'entretien semi-directif

- **Le guide d'un entretien semi-directif**

Pour un entretien semi-directif, les questions du guide d'entretien doivent être ouvertes.

À travers ce type de questions, l'entretien semi-directif invite la personne interrogée à répondre plus longuement à chaque interrogation.

Si les thèmes abordés sont les mêmes que pour l'exemple de l'entretien directif, les réponses peuvent apporter plus d'informations.

L'entretien semi-directif peut être utile si vous interrogez une personne ayant des connaissances importantes dans ce domaine.

- **Notre guide d'entretien**

Ceci est une recherche pour but de voir l'impact de la crise sanitaire sur les activités des PME, nous allons procéder par entretien semi-directifs pour vérifier les hypothèses suivantes :

- Les PME du secteur des services de la Wilaya de Bejaia en occurrence l'hôtellerie et agences touristiques développement, en parallèle, d'autres activités qui leur permet de perdurer sur le marché de travail dans une circonstance caractérisée par la pandémie Covid-19
- Les pratiques informelles des PME du secteur de services jouent un rôle alternatif pour le maintien de la structure organisationnelle en temps de crise sanitaire Covid-19.

7. Aléas de terrain

Durant ce parcours, nous avons rencontré des difficultés pour bien mener notre étude, parmi elles nous citerons les suivantes :

- La difficulté d'avoir l'accès aux hôtels et aux agences, vu la saturation de leur programme, or ils n'avaient pas trop de temps à nous donner.
- L'accès à l'information est restreint vu que c'est un sujet d'actualité.
- La connexion qui ne cesse de nous empêcher de prendre des ouvrages et mémoires à la bibliothèque.

Le fait de faire plusieurs hôtels dans des lieux séparés nous a compliqués un peu la tâche.

Chapitre II : Crise sanitaire Covid-19

Préambule

Les crises sanitaires sont des épidémies majeures touchant 10 personnes (crises médiatisées affectant les pays développés, comme certaines crises alimentaires) et des millions. Ils peuvent avoir des coûts économiques, sociaux et politiques considérables.

Le 11 mars 2020, l'épidémie de Covid-19 a été déclarée pandémie par l'Organisation mondiale de la santé, nécessitant des mesures de protection nécessaires pour éviter la saturation des services de soins intensifs et une hygiène préventive renforcée (élimination des contacts physiques, serrage des mains, fin des foules et des grandes manifestations et déplacements et voyages non essentiels, promotion du lavage des mains, mise en quarantaine, etc.)

La pandémie mondiale entraîne l'annulation d'une multitude d'événements sportifs et culturels dans le monde, des mesures de confinement dans de nombreux pays pour freiner la formation de nouveaux foyers de contagion, des fermetures de frontières dans de nombreux pays et des krachs boursiers car elle affecte l'économie mondiale. Incertitude et inquiétudes quant à la composition de l'économie. Elle a également des répercussions en termes d'instabilité sociale et économique et sert de prétexte pour diffuser en ligne des informations erronées ou des théories du complot.

Dans ce chapitre, nous définirons quelques notions de base sur les crises sanitaires, puis nous aborderons l'impact de cette crise sanitaire sur les organisations économique.

1. Historique de la crise sanitaire (Covid-19)

Le mot crise vient du grec, en passant par le latin. Le mot grec *krisis* avait de nombreux sens. Les quatre principaux étaient : « action de distinguer », « action de choisir », « action de séparer » et « action de décider ». Du quatrième sens découle un sens médical : « phase décisive d'une maladie ».

Aux premiers siècles de notre ère, le latin emprunte ce mot au grec uniquement avec son sens médical : *crisis*, en latin, c'est une phase grave d'une maladie. C'est seulement au XIV^e siècle que le mot arrive en français, d'abord sous la forme *crisim*, toujours dans son sens médical. À partir du XVII^e siècle, le sens du mot crise s'étend en dehors de la médecine pour parler de la phase critique de n'importe quelle chose. L'origine grecque du mot nous pousse à considérer qu'une crise advient pour permettre une décision, un changement. *Krisis* vient en effet du verbe grec *krinein* qui veut dire « juger », avec l'idée de faire le tri. Une période de crise peut donc être interprétée comme un moment décisif où un tri est fait, qui a pour conséquence d'opérer un changement profond.

Cette interprétation du mot crise est appuyée par le chinois. En effet, en mandarin, le mot crise s'écrit avec deux idéogrammes : le premier, nommé «wei», est relatif à la notion de danger, et le second, nommé «ji», signifie « moment décisif, où tout peut basculer ». De nombreuses sources indiquent que «ji» signifie « opportunité, chance », mais ce n'est pas tout à fait exact, il prend ce sens uniquement quand il est associé à l'idéogramme hui. Ainsi on retrouve, dans le mot chinois pour dire « crise », l'idée de moment décisif, de bascule, donc de changement.

Pour Thierry Libaert, « *la crise est un événement inattendu, mettant en péril la réputation et le fonctionnement d'une organisation* ».

De 1930 à aujourd'hui, la famille des coronavirus a attiré des générations de chercheurs qui tentent encore de résoudre tous les mystères. Les coronavirus sont un grand groupe de virus qui infectent les mammifères et les oiseaux. Cinq d'entre eux infectent l'homme : HCoV 229E, OC43, SARS-COV, NL63, HKU1. Le virus 229E a été découvert dans les années 1960 par une équipe de chercheurs essayant de trouver le virus qui cause la rhinopharyngite, et c'était le premier coronavirus découvert chez l'homme. Le virus est similaire à celui isolé chez des poulets atteints de bronchite dans les années 1930. Il s'agit d'un coronavirus, le premier virus capable d'infecter l'homme.

À l'époque, le Dr McIntosh et son équipe ont découvert un virus connu aujourd'hui sous le nom d'OC43, un autre coronavirus humain courant qui provoque des infections respiratoires. Le terme "coronavirus" a été inventé en 1968, lorsque les chercheurs ont été inspirés pour ressembler au microscope à la surface du virus corona. Ensuite, il y a eu l'épidémie de SRAS de 2003, qui a commencé avec le coronavirus en Chine et s'est propagée dans 29 pays, bien qu'il ait finalement été confirmé que la maladie n'infectait que 8 096 personnes et en tuait 774. Elle était considérée comme ayant un taux de mortalité incroyablement élevé, ce qui a incité les chercheurs à réexaminer le virus. Depuis, deux autres coronavirus qui provoquent également des rhinopharyngites ont été identifiés : NL63 et HKU1. Ce n'est qu'en 2012, près de 50 ans après sa découverte, que le génome complet de 229E a finalement été séquencé. Pendant ce temps, plusieurs rapports ont été publiés suggérant que le 229E peut provoquer des symptômes respiratoires graves chez les patients dont le système immunitaire est affaibli. Cependant, pour la plupart des personnes en bonne santé, les symptômes ressemblent à un rhume.

Le terme crise s'entend à plusieurs niveaux, économique, politique ou social, et il peut désigner des phénomènes d'intensité énorme et variée.

2. Présentation de la crise

Une crise sanitaire se caractérise par des événements qui affectent la santé d'un grand nombre d'individus. Cette crise peut éventuellement faire accroître le facteur significatif de mortalité ou de surmortalité, dans un secteur géographique précis ou la Planète entière. Elles sont déclarées par l'État. Les crises sanitaires sont parfois très médiatisées et le rôle de la presse peut devenir central. Les crises sanitaires peuvent se doubler d'une crise économique et sociétale, c'est le cas pour la pandémie de coronavirus. Les conséquences sur la conjoncture économique affectent l'activité des sociétés qui doivent s'adapter à ce nouvel environnement.

2.1. Typologie des crises

Voilà ci-dessous un tableau explicatif de différents types de crises

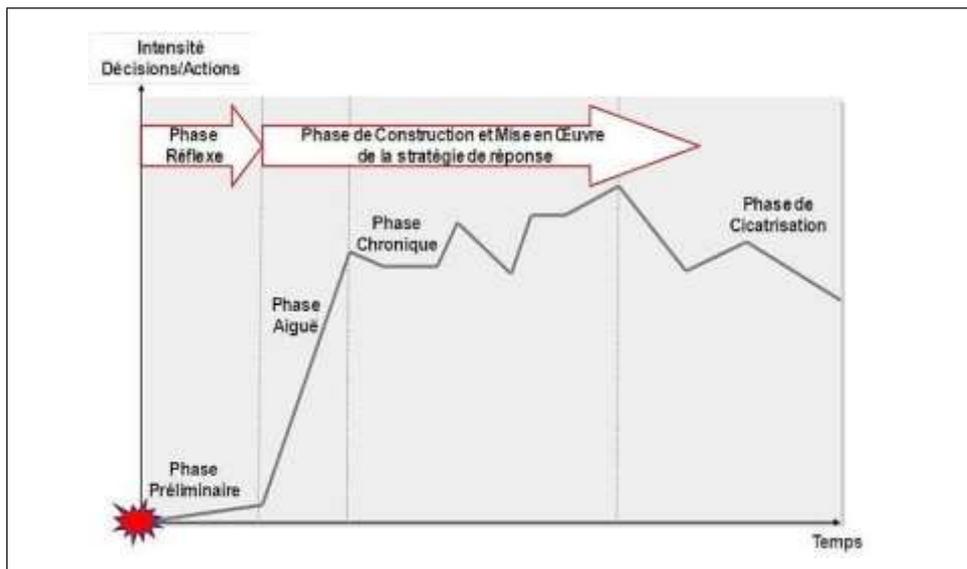
Tableau N° : 01 : Les types de crises

Type de crise	Catégorie de crise
Économique	Économique, financière, social
Technique	Technique, sanitaire, accident.
Politique	Politique, réglementaire.
Éthique	
Catastrophes naturelles	

Source : (Ian I. Mitroff, 1988)

2.2. Les phases d'une crise sanitaire

Figure N° 01 : Schéma représentant les phases d'une crise



Désamorcer une crise, 9 juin 2017. Repéré à www.assistant-courrier.laposte.fr (consulté le 01/05/2022)

- **La phase préliminaire** : Période d'avant-crise. La crise est sous-jacente et annoncée par des signes forts, que l'entreprise décide de traiter ou non. À ce stade, il est encore possible de désamorcer la crise en prévenant les risques et en mettant en place une communication efficace. Si la crise est inévitable, il faut s'y préparer ;
- **La phase aigüe** : Entrée officielle de l'entreprise en période de crise. Mise en place d'une cellule de crise, composée d'un chef de crise (leader), d'experts sur le sujet, d'un responsable communication et d'un porte-parole ;
- **La phase chronique** : Apogée de la crise. L'attention des médias est focalisée sur la crise. La durée du traitement médiatique peut s'étendre de quelques jours à quelques semaines, en fonction des autres sujets d'actualité ;
- **La phase de cicatrisation** : Retour à la normale. Les médias ont délaissé le sujet, mais la prudence est de mise car la crise peut resurgir à tout moment. Ensuite, il s'agit pour l'entreprise de tirer les enseignements de la crise.

2.3. Conception d'une crise sanitaire

« Les crises sanitaires sont des événements touchants réellement ou potentiellement un grand nombre de personnes, affectant la santé, et pouvant éventuellement augmenter le facteur significatif de mortalité surmortalité. Elles sont déclarées par l'État. Certaines d'entre elles peuvent également faire l'objet d'un scandale sanitaire, lorsque la confiance des consommateurs et des citoyens est en jeu ». (Kohen, Belyamani, & Ahmed, 2020)

Une crise sanitaire est une menace pour la santé d'une population. Deux caractéristiques déterminent l'existence d'une crise sanitaire : l'état d'urgence et le caractère inédit du risque d'origine de la crise. C'est le pays concerné qui déclare l'état de crise. Elle peut notamment se manifester par une épidémie (due à des agents pathogènes comme le virus H1N1), ou par une crise (tsunami) de médicaments, de nourriture, voire de sources naturelles.

2.4. Les pertes économiques causées par les pandémies

Les épidémies de maladies infectieuses peuvent affecter par de nombreux canaux Économique en ajoutant des coûts à court et à long terme. Surtout le traumatisme du marché dû au blocage des transactions à grande échelle Dans le monde, la consommation des ménages est faible et l'exposition au secteur industriel est forte Services et amplification financière potentielle. C'est pourquoi certaines études empiriques sur les coûts économiques Les épidémies passées ont été menées pour comprendre les chocs économiques qui se sont produits Un par un, pour tirer les leçons des conséquences économiques de ces crises sanitaires Initier et faciliter la prise de décision sur la crise actuelle.

Tableau N° 02 : Pertes économiques causées par les pandémies

Épidémies	Fatalités	Etudes et Méthodes	Pertes économiques
Grippe Espagnole 1918-19	Jusqu'à 50 millions	<u>Barro et al (2020)</u> Régressions par panel de cross- country <u>Brainerd et Siegler (2003)</u> Données des États américains <u>Correia et al (2020)</u> Données des États américains	Croissance du PIB est inférieure de 6 points, et de 8 points pour la croissance globale de la consommation. La mortalité ralentit considérablement la croissance durant la décennie suivante. Baisse de 18% de l'activité manufacturière par an. L'endiguement rapide et agressif a aidé à amortir l'impact.
SRAS, 2003	774	<u>Lee et Mckibbin (2004)</u> Modèle CGE <u>Hai et al (2004)</u> Enquêtes chinoises	Perte de 0.1% du PIB mondial en 2003. Croissance inférieure du PIB de 1 à 2 points en chine.
H1N1, grippe aviaire 2003-19	455	<u>Burns et al (2006)</u> Estimation de la banque mondiale	Perte de 0.1% du PIB mondial annuel, et de 0.4% pour l'Asie.
Ebola, 2014-16	11 323	<u>Banquet Mondale (2014)</u> Modeled CGE	Baisse de la croissance du PIB de 2.1 points en Guinée, 3.4 au Libéria, 3.3 au Sierra Leone durant la première année de l'épidémie.

Source: Frederic Bioassay and Phurichai Rungcharoenkitkul, Avril 2020; P. 4

3. Crise sanitaire (Covid-19)

Forment une famille de virus variés (Coronaviridae) qui peuvent infecter aussi bien l'homme que l'animal. Leur nom signifie "virus en couronne" et vient du fait qu'ils possèdent tous un aspect en forme de couronne lorsqu'ils sont observés au microscope.

En référence à la "maladie à coronavirus 2019", le Covid-19 est une maladie respiratoire qui peut être mortelle pour les patients affaiblis par l'âge ou d'autres maladies chroniques. Il se propage par contact étroit avec une personne infectée. La maladie peut également être propagée par des patients asymptomatiques, mais les données scientifiques manquent pour le confirmer avec certitude.

3.1.Répercussion de la Covid-19 sur la croissance mondiale

La pandémie de coronavirus a provoqué un choc sans précédent. Nous sommes passés d'un choc local menaçant certaines chaînes d'approvisionnement à partir de la Chine à un choc général (symétrique) qui modifie simultanément la dynamique de la demande et de la production dans tous les pays. Les chocs synchronisés de ce type ont une gamme d'effets multiplicateurs plus puissants que les chocs localisés. L'impact ne se calcule plus en dixièmes de points de croissance, mais en points de croissance, comme en 2008. (Passet & Balbonii, 2020)

4. L'Algérie entre crise sanitaire et crise économique

La forte baisse de la demande mondiale de pétrole a réduit les exportations des pays producteurs, ce qui a eu un impact sur le secteur non pétrolier. Cette situation est exacerbée par des problèmes structurels à long terme qui entravent la croissance.

Les exportateurs de pétrole souffrent de la chute des prix du pétrole et de l'épidémie de Covid-19, tandis que les importateurs de pétrole sont sous la pression de la faiblesse des économies avancées et des principaux pays émergents, des perturbations des mesures de lutte contre la pandémie et d'une éventuelle baisse du tourisme.

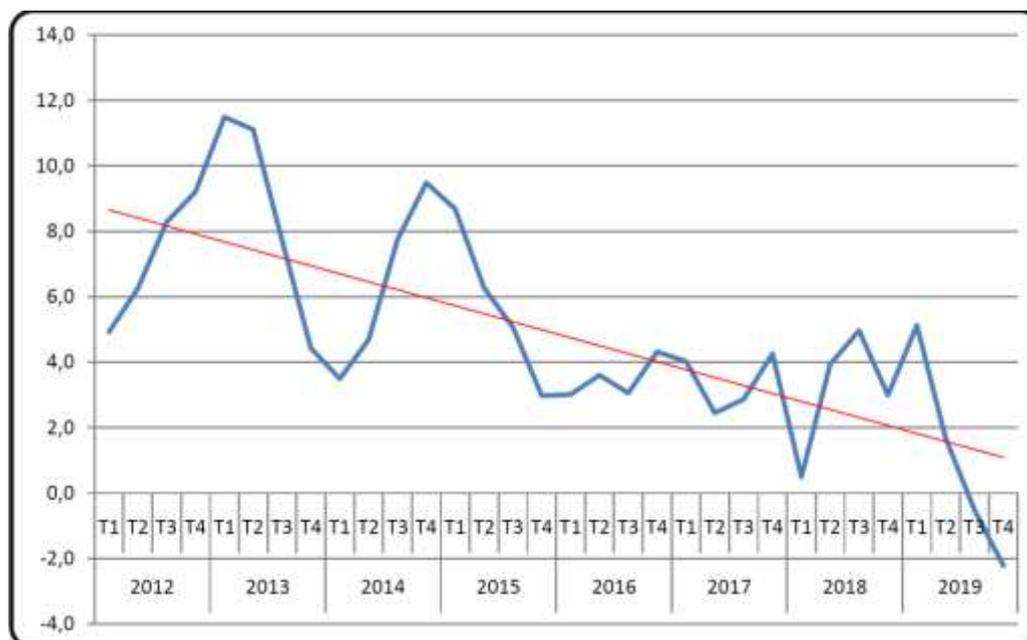
L'activité économique dans les pays exportateurs de pétrole a ralenti sur tous les fronts, avec une forte baisse de la demande mondiale de pétrole entraînant une chute des prix, associée à des perturbations liées à la pandémie. Les pays importateurs de pétrole sont également confrontés à un ralentissement économique, car les perturbations et les restrictions liées aux coronavirus limitent les possibilités de voyage et une forte baisse de la demande extérieure réduit les exportations. (mondiale, 2020)

L'Algérie s'attend à ce que ses revenus d'hydrocarbures chutent d'environ 10 milliards de dollars en 2020, selon le ministre algérien de l'Énergie, M. Abdelmadjid Attar. Le ministre a également déclaré que les revenus pétroliers et gaziers devraient atteindre 23 milliards de dollars en 2020, contre 33 milliards de dollars l'année précédente, 2019 (Déclaration faite le 21 juillet 2020, sur la radio nationale par le ministre algérien de l'Énergie).

4.1. Impact économique de la crise du COVID-19 sur l'économie Algérienne

1. La croissance de l'économie algérienne est principalement tirée par les hydrocarbures et l'investissement public. L'impact de la crise économique provoquée par le COVID-19 sur les prix du pétrole permet d'utiliser ce dernier comme variable instrumentale pour appréhender l'impact sur l'économie, indépendamment de la part des hydrocarbures dans les exportations (98%), des recettes fiscales (60 %) et le PIB (19 %). De toutes les matières premières cotées en bourse, le pétrole est celle qui est la plus touchée par le COVID-19. (Système des Nations Unies en Algérie)
2. Avant même que le virus n'atteigne l'Algérie, la faible croissance du PIB (1 % en 2019, 1,4 % en 2018)¹ s'explique par l'évolution négative de la production et des prix des hydrocarbures, et la faible diversification de l'économie algérienne. Même au sein du secteur hors hydrocarbures, la croissance a ralenti, la croissance des hors hydrocarbures passant de 3,3 % en 2018 à 2,6 % en 2019. Secteur de la construction, des travaux publics et du logement (BTPH), de l'agriculture et du commerce. Cette tendance est structurelle pour de nombreuses variables, comme la croissance des investissements publics et privés, les évolutions représentées dans le graphique ci-dessous (ONS) montrent une forte baisse depuis 2012, avec une croissance négative en 2019.

Figure N°2 : Évolution du taux de croissance (%) de la Formation Brute de Capital Fixe



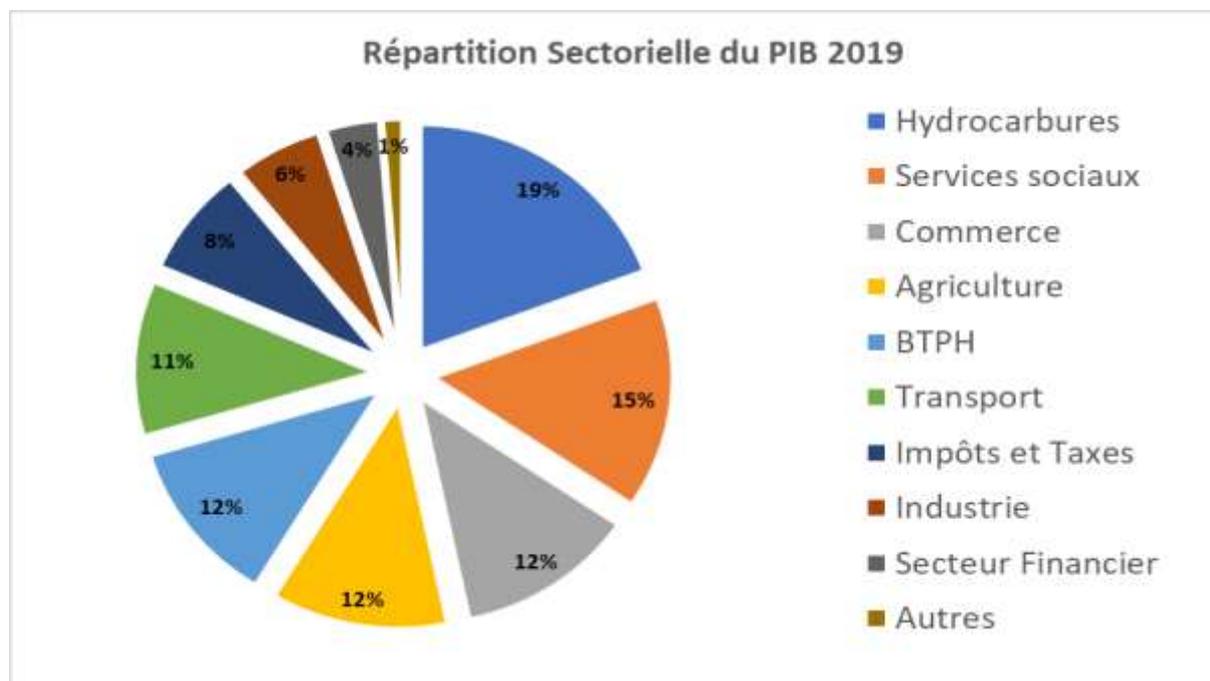
Source : ONS Comptes Nationaux 2019

En termes de solde extérieur, les importations en 2019 ont diminué de 9,5% par rapport à 2018 et représentaient 24,3% du PIB en 2019. Ceci est principalement dû à la réduction de la consommation privée susmentionnée, ainsi qu'à certaines importations (véhicules, électronique et surtout produits). À cette fin, il convient de rappeler que l'Algérie est un importateur net de produits alimentaires, important du blé représentant 77 pour cent de la consommation totale du pays (selon le PAM), et donc les principaux exportateurs sont quelque peu vulnérables aux chocs d'approvisionnement. Et la flambée des prix alimentaires. Le déficit du compte courant est estimé à -10,2% du PIB, compensé uniquement par l'utilisation des réserves de change estimées à 62 milliards de dollars Début février 2020, il était de 195 milliards de dollars en 2013, selon l'Économiste Intelligence Unit, (couvriront 13 mois d'importations). Dans le cadre du plan d'action du gouvernement, le déficit budgétaire est passé de 9,7% du PIB en 2018 à 11,5% en 2019, malgré l'augmentation des taxes pétrolières et la stabilisation des impôts ordinaires. Une grande partie de ce déficit est financée par les banques publiques, avec plus de 70% de la dette publique attribuable aux banques algériennes, avec un financement extérieur presque négligeable. La dette publique s'élevait à 45,8% du PIB fin 2019, contre 37% en 2018. (Direction Générale de la Veille Stratégique,, 2020)

L'inflation a été modérée à 2,7 % en 2019, grâce à la stabilité des prix de l'alimentation, des transports, de l'immobilier et des communications. Selon le Bureau national des statistiques, le taux de chômage en 2019 était estimé à 11,9 %, avec une prédominance de femmes (20,4 % et

de jeunes 26,9 %). Il n'y a pas de référence de pauvreté de départ, l'estimation la plus récente remontant à 2011 (ONS) indique 5,5 % des Algériens vivent en dessous du seuil de pauvreté (moins de 3,60 dollars par jour), particulièrement concentrés dans le désert du Sahara (11%) et la savane (16,5%). L'indice de développement humain (le dernier rapport sur le développement humain du PNUD) se classe très bien au niveau africain (deuxième seulement après les Seychelles), notamment grâce aux efforts continus de l'Algérie dans les domaines de la santé et de l'éducation. Les secteurs les plus importants de l'économie algérienne sont : les hydrocarbures (19 % du PIB), l'agriculture et le commerce (12 % du PIB chacun) et la construction et les transports (11 % chacun), avec une part assez faible de l'industrie dans le PIB (6 % du PIB). La figure ci-dessous résume la répartition sectorielle du PIB (Direction Générale de la Veille Stratégique,, 2020)

Figure N°3 : répartition sectorielle du PIB 2019



(BELOUARD & Salim SEDER, 2009)

4.2. Impact du Covid-19 et management pour les PME algériennes

Les entreprises algériennes font désormais face à des changements déclenchés par la crise sanitaire. Une approche stratégique basée sur l'étude de variables externes et internes peut guider les entreprises dans l'adoption de stratégies appropriées et faciliter l'intégration de changements de gestion durables dans les entreprises. Une réflexion stratégique est nécessaire pour répondre au besoin imminent de changement. Ces derniers doivent utiliser des outils et

des techniques capables de prévenir, d'analyser et de trouver des solutions réalisables et durables. L'objet d'une recherche qui est faite à GUELMA c'est de réfléchir au processus d'introduction du changement managérial dans le développement des PME à partir d'une réflexion stratégique.

Ils sont arrivés à la conclusion que le changement de management est nécessaire aux entreprises (PME) algériennes pour assurer leur développement durable et la pérennité. La prise de décision et la conduite du changement doivent se faire au plus haut niveau de l'entreprise, car c'est un Éléments essentiels de la stratégie globale de l'entreprise. Il lui permet de s'adapter à l'environnement extérieur en changement permanent.

Une approche stratégique permet de repérer les défaillances de l'entreprise et de les corriger en gérant les changements : organisationnels, culturels, sociaux, etc., et en proposant des stratégies appropriées au management

Niveau global, fonctionnel et compétitif. Les stratégies de diversification permettent aux entreprises de redéployer leurs ressources et les rendre plus flexibles, leur permettant de mieux s'adapter aux changements de niveaux alentours. La stratégie concurrentielle lui permet de trouver des sources d'avantage concurrentiel ou des chaînes d'approvisionnement. L'intérêt d'analyser les interactions entre processus et diverses activités intra-processus.

Et la stratégie fonctionnelle est pour but d'augmenter la productivité des ressources pour réaliser la stratégie globale et compétitif.

La cohérence entre les trois niveaux de stratégie dépend de l'efficacité du système (information, formation, production, etc.), organisation et divers outils de gestion pour la mise en œuvre de différentes stratégies.

4.3. Télétravail et crise sanitaire : État des lieux de quelques entreprises Algériennes

Depuis la crise sanitaire du Covid-19, le confinement a un impact sur l'évolution de l'organisation et des méthodes de travail. Dans ce contexte, et à travers cette recherche, nous tentons d'analyser les facteurs favorables et défavorables au développement du télétravail, de diagnostiquer les comportements de télétravail dans certaines entreprises algériennes et de mesurer la perception que les télétravailleurs ont de ces comportements. À cet effet, ils ont mené une enquête auprès de certaines entreprises algériennes et les résultats ont montré qu'il existe deux types de difficultés à freiner le développement du télétravail en Algérie, à savoir : les difficultés techniques liées aux problèmes de connectivité et de fiabilité du réseau et les

difficultés techniques liées à la connectivité du réseau. Et la difficulté des problèmes de fiabilité. Il manque un cadre réglementaire complet régissant les relations industrielles pour ce modèle de travail.

5. De la crise sanitaire à la crise économique

Depuis la crise financière de 2008, les économistes se sont amenés à s'interroger sur la répétition des crises économiques dans l'histoire : « Pourquoi les crises reviennent-elles à intervalles réguliers, ruinant tous les succès des années de prospérité, un peu comme la grippe saisonnière ou plutôt comme la peste ou le choléra ? » s'interrogeait Paul Krugman, professeur d'économie au MIT et lauréat d'un « prix Nobel ». Mais, la crise actuelle a surpris tout le monde et personne ne s'attendait à ce que cette crise qui n'est pas due à des facteurs économiques paralyserait l'économie mondiale aussi fortement et rapidement. La vitesse de la circulation du virus dans toutes les régions du monde a contraint les différents gouvernements à prendre des mesures drastiques pour protéger leurs concitoyens de cette maladie mortelle. Parmi ces mesures le confinement de la population. Cette dernière a conduit à l'arrêt de l'activité économique dans une large dimension à cause de la limitation de la circulation des personnes. La transformation de la crise sanitaire en crise économique en un temps record constitue un précédent dans l'histoire économique. Les crises, le monde en a connu plusieurs, mais la crise due au Covid-19 est différente à plus d'un titre des autres crises. Comparativement aux crises sanitaires précédentes, la pandémie du Covid-19 présente un certain nombre de différences qui font d'elle une crise d'une ampleur jamais égalée. Mais, au-delà de l'aspect sanitaire, elle est vécue sous plusieurs aspects (sanitaire, économique, social, humanitaire, psychologique...). Depuis mars 2020, l'arrêt brutal puis la reprise progressive et partielle de l'activité en raison de la pandémie Covid-19 a entraîné une crise économique et sociale majeure dans le monde. Récessions, faillites d'entreprises et fortes hausses du chômage se sont multipliées. Plusieurs gouvernements ont élaboré des plans de relance.

6. Un choc d'offre et de demande

L'accélération de la propagation du virus du Covid-19 dans les différentes régions de la planète a contraint les états à prendre des mesures pour juguler la pandémie. Ces mesures ont eu vite un impact brutal sur l'activité économique dans son ensemble. En est résulté un choc de nature inédite, fortement différencié selon les secteurs, qui s'est traduit par la fermeture de marchés (hôtellerie, restauration, commerce de détail et transport) et l'arrêt ou une réduction importante de la production (construction industrie). De ce fait, les agrégats nationaux ne sont

plus suffisants pour rendre compte de la situation macroéconomique. Ainsi, le confinement combine chocs d'offre et de demande. Un choc d'offre réduit la capacité de l'économie à produire des biens et des services, à prix donnés. Les mesures qui ont empêché les salariés de se rendre sur leurs lieux de travail ou qui ont conduit à des ruptures d'approvisionnement peuvent être considérées comme un choc d'offre. Elle constitue donc un choc d'offre négatif qui a réduit la production nationale et a généré par conséquent un chômage supplémentaire et une augmentation des prix de certains biens (inflation). En revanche, un choc de demande réduit la capacité ou la volonté des consommateurs d'acheter des biens et des services. Le choc sur la demande a évidemment plusieurs causes qui se cumulent. Les revenus d'une partie de la population qui s'évanouissent, les consommations jugées non indispensables qui sont reportées, celles qui sont rendues impossibles par le confinement, et comme « mes dépenses sont vos revenus », la demande faiblit encore. C'est le cycle bien connu de la récession. La baisse de la fréquentation des restaurants par peur de la contagion, ou la baisse de la demande de services par des entreprises en activité réduite sont des exemples de choc de demande. Mais la fermeture administrative de certains services est simultanément un choc d'offre (pour le consommateur) et un choc de demande (pour le producteur). Par ailleurs, le fait que les secteurs ne soient pas affectés de la même manière ouvre la possibilité que le choc d'offre se transforme en choc de demande, ce que des travaux récents appellent un choc d'offre keynésien.

Chapitre III : les petites et moyennes entreprises

Préambule

La création de la PME occupe une position de premier plan dans le processus de développement algérien. À la fois par leur importance dans le tissu économique et par la création de l'emploi, dans les pays en phase de développement tel que l'Algérie.

1. Genèse de développement des PME en Algérie

Selon le journal officiel de la république algérien, la PME est défini quel que soit son statut juridique, comme étant une entreprise de production de biens et/ou de services employant une (1) à deux cent cinquante (250) personnes dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas quatre (4) milliards de dinars algériens ou dont le total du bilan annuel n'excède pas un (1) milliard de dinars algérien (<https://www.droit-afrique.com/uploads/Algerie-Loi-2017-02-orientation-developpement-pme.pdf>, 2017)

1.1. La période 1962-1982

Au moment de l'indépendance, la plupart des petites et moyennes entreprises qui existaient étaient aux mains des colons. Après l'indépendance ces sociétés ont été confiées à des comités de direction après le départ de leurs propriétaires ils ont été lentement intégrés depuis 1967 dans les chaînes nationales.

La première règle d'investissement promulguée en 1963, elle n'a pas causé d'impact sur le développement du secteur des PME, malgré les garanties et avantages destinés aux subventions aux investisseurs nationaux et étrangers.

Les caractéristiques de cette période ont été définies par l'adoption d'une économie à domination publique et d'une industrialisation basée sur les moyens de production et produits intermédiaires.

Le nouveau Code des Investissements N° 66/284 qui a été délibéré le 15/09/1966 a essayé de faire montrer au privé son rôle dans le développement économique tout en mettant une place primordiale pour le secteur public. Ce code a obligé les entrepreneurs privés d'obtenir l'agrément de leurs projets auprès de la Commission Nationale des Investissements. La complexité des procédures d'obtention d'agrément ont fait dissoudre CNI en 1981.

La PME a été considérée durant toute cette période comme une suite au Secteur public car la majorité des politiques sont concentrées sur le développement de ce dernier laissant

de côté le secteur privé se battre tout seul. Pour cette raison le promoteur privé a investi des créneaux qui nécessitent peu une maîtrise de la technologie et une présence d'une main d'œuvre qualifiée ; à savoir le commerce et les services. Une fiscalité lourde, une législation du travail rude et la fermeture du commerce extérieure, telles étaient les principaux blocages de cette période pour l'émancipation de la PME privée.

1.2. La période entre 1982-1988

Durant cette période, de grands changements ont été initiés dans le système d'économie dirigée. Deux plans quinquennaux et des exemples de ceux-ci sont initiés en faveur du secteur privé en parallèle, de nouvelles lois et réglementations relatives à l'investissement privé ont été publiées dont une série de mesures favorables aux PME telles que :

- Le droit de transfert nécessaire pour l'acquisition des équipements et dans certains cas des matières premières ;
- L'accès, même limité, aux autorisations globales d'importations (A.G.I) ainsi qu'au système des importations sans paiement. (CNES, 2002).

Dans cette période il avait aussi certains obstacles aux PME tels que :

- Le financement par les banques ne dépasse pas 30 % du montant total de l'investissement.
- Les montants investis sont limités à 30 millions de DA pour la société à responsabilité limitée (SARL) ou par actions et 10 millions de DA pour l'entreprise individuelle ou au nom collectif.

1.3. À partir de 1988

L'Algérie a connu depuis 1988 une période de transition vers une économie de marché, qui consiste précisément à nouer des relations avec des organisations internationales telles que Le FMI et la Banque mondiale d'une part pour atténuer la crise de la dette extérieure et pour l'adoption d'un régime de politique monétaire, financière, économique et commerciale fixé par lui pour privatiser de nombreuses entreprises d'État du pays et contribuer au développement des petites et moyennes entreprises. Entreprises de taille moyenne dans les activités économiques. Ces activités concernent la transition des métaux ainsi que les petites industries mécaniques et électroniques.

Les changements d'orientation de la politique économique et l'adoption de plans d'ajustement structurel ont complètement scellé la transition de l'organisation de marché.

L'État a introduit dans un nouveau cadre législatif un certain nombre de réformes liées aux programmes de relance économique, au système législatif de développement des investissements et de promotion des petites et moyennes entreprises selon le nouveau code promulgué le 5 octobre 1993 relatif aux investissements. L'objectif de ce code est de favoriser l'égalité entre les promoteurs privés nationaux et étrangers, en remplaçant l'agrément obligatoire par une simple déclaration d'investir auprès des autorités administratives compétentes, afin de réduire le délai d'étude des dossiers, de renforcer la garanti.

En fait, l'évaluation de la mise en œuvre du code de 1993 a été mitigée, ce qui a conduit les autorités à publier en 2001 des ordonnances relatives au développement de l'investissement et à une législation axée sur les PME. L'ordonnance est introduite en même temps que la loi d'orientation des PME qui identifie et, entre autres, les mesures de facilitation administrative dans la constitution d'une société qui peuvent être prises. Ils prévoyaient également la création d'un Fonds de garantie des prêts accordés par les banques en faveur des petites et moyennes entreprises, la création d'un Conseil national de l'investissement et la suppression des distinctions entre investissement public et investissement privé.

2. Typologie des PME

La moyenne entreprise est définie : comme une entreprise employant de cinquante (50) † deux cent cinquante (250) personnes et dont le chiffre d'affaires annuel est compris entre quatre cent (400) millions de dinars algériens et quatre (4) milliards de dinars algériens ou dont le total du bilan annuel est compris entre deux cent (200) millions de dinars algériens et un (1) milliard de dinars algériens.

2.1. La petite entreprise est définie : comme une entreprise employant de dix (10) † quarante-neuf (49) personnes et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas quatre cent (400) millions de dinars algériens, ou dont le total du bilan annuel n'excède pas deux cent (200) millions de dinars algériens.

2.2. La très petite entreprise (TPE) est définie : comme une entreprise employant de un (1) a neuf (9) personnes et réalisant un chiffre d'affaires annuel inférieur a quarante (40) millions de dinars algériens, ou dont le total du bilan annuel n'excède pas vingt (20) millions de dinars algériens.

Tableau N° 03 : Le tableau suivant représente les caractéristiques de chaque type selon la taille de l'entreprise

Titre : les caractéristiques de chaque type selon la taille de l'entreprise

Entreprise	Effectif	Chiffre d'affaire (DA)	Total bilan (DA)
Moyenne entreprise	50 – 250	200 millions – 2 milliards	(100-500) millions
Petite entreprise	10 – 49	< 200 millions	< 100 millions
La très petite entreprise	1 – 9	< 20 millions	< 10 millions

Source : loi d'orientation sur la promotion de la petite et moyenne entreprise / petite et moyenne industrie décembre 2001.

La majorité des PME en Algérie sont nées à partir de la fin des années 1980. La PME Avant cette date n'a joué qu'un rôle secondaire. Majoritairement, on peut distinguer trois

Périodes de l'évolution de la PME depuis l'indépendance.

3. Stratégies et mesures de développement des PME/PMI en Algérie :

Des stratégies et des mesures ont été prises pour améliorer l'entourage de la petite et entreprise, fréquemment ces entreprises confirment que les pratiques administratives. Provoque des entraves à leurs créations, développements et leurs croissances.

3.1. Institutions de soutien et d'accompagnement :

À travers l'importance des enjeux qui l'entourent. Les pouvoirs publics ont créé des structures de promotions, d'aide et d'accompagnement des PME, afin de bien cibler les points de faiblesse qui entraves le bon déroulement de ces entreprises.

3.2. Caisse Nationale d'Assurance Chômage (CNAC - 1994) :

Une caisse qui vise les chômeurs entre l'Age de 35 et 50 qui font l'investissement dans des activités industrielles sauf la revente en l'état. La caisse occupe les taches suivantes :

- ▶ Propose un crédit sans intérêt entre deux (2) et cinq (5) millions de Dinars
- ▶ Accompagnement personnel aux porteurs de projets

► Franchise de la TVA pour l'acquisition de biens d'équipement et de services entrant directement dans la réalisation de l'investissement

► Exemption du droit de mutation à titre onéreux sur l'acquisition immobilière effectuée dans le cadre de la création de l'activité.

3.3. Agence Nationale de Soutien de d'Emploi des Jeunes (ANSEJ - 1996) :

L'Agence Nationale d'Appui et de Développement de l'Entreprenariat, par abréviation ANADE, créée en 1996, est un organisme public à caractère spécifique, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, placé sous la tutelle du Ministre Délégué auprès du Premier Ministre chargé de la micro-entreprise (<https://anade.dz/index.php/fr/presentaion-de-l-ansej/presentaion-du-l-ansej>, 2016)

L'ANSEJ se charge de :

- Le soutien, l'orientation et l'accompagnement des jeunes entrepreneurs
- Aide sous différentes formes (financières et non financières)
- Le suivi des investissements et le suivi de l'application des cahiers des charges
- L'encouragement de toute initiative vise la création et la promotion de l'emploi
- Joue le rôle d'intermédiaire entre les banques et les différents organismes et institutions financiers et les entrepreneurs investisseurs.

4. Place et rôle des PME en Algérie

Les PME jouent un rôle important dans le monde qui réside particulièrement dans des avantages politiques, économiques et qui donnent son importance au regard de sa contribution au développement. Ou La place et le rôle des PME suscitent un large débat. En Algérie, les PME longtemps marginalisées et reléguées au rang derrière les grandes entreprises publiques, -qui engluaient les budgets des plans et des programmes de développement-, occupaient depuis deux décennies une place prépondérante dans le. Si les grandes sociétés occupent une place capitale dans les systèmes industrialisés, les PME jouent un rôle essentiel et réussissent une incidence directe sur la santé de et de la société algérienne, puisqu'elles sont le vecteur de la création d'emploi et de la croissance économique. (GHARBI, 2011)

4.1. Sur le plan politique :

L'existence de petites et moyennes entreprises dans les pays a stimulé la naissance d'une nouvelle génération d'entrepreneurs nationaux. Il permet également de lancer et de renforcer le système économique qui s'adapte aux besoins du pays.

4.2. Sur le plan économique :

Les PME jouent un rôle majeur dans la croissance économique ainsi que dans le développement régional et local, elles constituent la force motrice du développement dans la plupart des pays du monde et un axe majeur de la lutte contre la pauvreté. (les petites et moyennes entreprise: force local, action mondial , 2000)La création de petites et moyennes entreprises favorise surtout la diversification de la structure industrielle, et en même temps parce qu'elle permet d'exploiter les ressources inutilisées pour la formation de capital. En effet, lorsque la demande d'un produit particulier est produite en petites quantités, il existe souvent des alternatives aux importations. Par conséquent, les petites et moyennes entreprises créent des conditions favorables à l'importation pour les entreprises manufacturières nationales. Dans le domaine de l'organisation coopérative et de l'économie Les petites et moyennes entreprises jouent un rôle important dans l'économie et sont les créateurs de la plupart des nouvelles entreprises. Plus de 95 % de ces entreprises sont des petites et moyennes entreprises, qui représentent 60 à 70 % des emplois dans la plupart des pays. À mesure que les grandes entreprises réduisent leurs effectifs et deviennent plus fonctionnelles, le poids des entreprises dans l'économie augmente (les petites et moyennes entreprise force local: force local, action mondial, 2000)Comme elles participent aussi d'une grande part dans la formation du produit intérieur brut (PIB) de ces économies. Selon l'OCDE les PME représentent 30 à 70 % du PIB des économies occidentales.

4.3. La Contribution des PME dans l'emploi :

Les petites et moyennes entreprises jouent un rôle socio-économique très important, par leur importance pour la structure économique et pour la création d'emplois, appréciée en temps de crise et de données d'aggravation du chômage. Par conséquent, les PME semblent être la meilleure structure qui permette la « densification » de la structure de production, afin de parvenir à une croissance économique plus forte. Une telle orientation ouvre la perspective aux petites et moyennes entreprises de participer à une variété d'activités de production et de création d'emplois, étant entendu que la promotion de l'emploi ne peut être séparée de la création d'entreprises.

Le constat de l'évolution de chômage en Algérie s'inscrit généralement à la baisse, en raison de la contribution du secteur PME / PMI a créé de l'emploi notamment par le secteur privé.

Tableaux N° 04 : l'évolution annuelle des emplois déclarés par type de PME en Algérie durant la période (2010-2019).

Année	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
PME privées	1577030	676111	800742	953636	110665	327293	511674	632018	2702067	2864566
PME publique	48656	48086	47375	48256	46567	43727	29024	23452	22197	21085
Total	1625686	724197	848117	001892	157232	371020	540698	655470	2724264	2885651

Source : Ministère de l'industrie et des mines, bulletins d'information statistique de la PME : 2010, 2011, 2012, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

La figure suivante illustre bien l'évolution annuelle des emplois créés par les PME privées et les PME publique durant la période (2010-2019)

5. La PME dans les pays industrialisés

Dans les pays industrialisés deux images de la PME radicalement opposées coexistent : La première image de la PME est celle d'une entreprise archaïque. Cantonnée dans des activités en déclin (La petite exploitation familiale agricole, l'artisanat ou le petit commerce) et dont le niveau technologique est relativement faible. La PME apparaît ici comme une forme d'organisation héritée du passé et l'esprit qui anime les patrons de ces PME est conservatrice et traditionaliste. On retrouve cette conception de la PME surtout dans les pays d'Europe du Sud. En Espagne. Au Portugal, en Italie : et tout particulièrement en France. (BELOUARD & Salim SEDER, 2009).

Ainsi en Allemagne, le concept de PME est plus connu sous le terme « Mittelsland » qui signifie littéralement classe moyenne. Ces entreprises de taille moyenne constituent le pilier de l'économie sociale de marché et symbolisent le principe de « responsabilité collective » cher aux entreprises germaniques" (TORRES, les pme)

Dans les pays anglo-saxons, la PME est souvent associée à l'innovation, au dynamisme, à l'initiative privée, au goût du risque ... C'est l'image de la PME high-tech, stéréotype de

l'entreprise moderne par excellence, créatrice d'emplois et capable de plus grande prouesses technologiques.

6. La PME dans les pays en développements

Dans les pays en développement. Les conditions de l'économie de marché ne peuvent La primauté est la satisfaction de l'économie le principal besoin de survie. Dans les années 1970, apparaît dans le tiers-monde le domaine où travaillent les petits commerçants. Petits fournisseurs, en situation plus ou moins légale coexistant avec le secteur formel.

Dans le continent africain, l'informalité des économies est très forte. Et la petite entreprise est caractérisée d'abord et avant tout par son aspect communautaire. L'activité économique se fonde dans l'activité sociale. C'est l'homme dans sa dimension sociale qu'il convient de prendre en considération. C'est dans ce sens que la plupart des définitions de la PME. Dans les pays en développement. Prennent en considération le facteur démographique, donc le nombre d'emploi par entreprise.

Ainsi en Égypte. Un seul critère est retenu pour identifier la petite industrie, et c'est le nombre d'employés qui varie de 10 à 50 personnes. Au Soudan et au Sénégal deux critères sont retenus, l'emploi qui est respectivement dans les deux pays de 30 et 50 personnes. et le montant d'investissement qui est de 430.000 dirhams (Dhs) dans le premier et de 2.000.000 Dhs dans le second.

En dehors du continent africain, il existe une plus grande distinction faite entre la petite et la moyenne industrie, en tenant compte du seul critère de l'emploi. Cette distinction diffère de celle des pays comme le Singapour. Les Philippines et la Corée, où la petite industrie emploie de 5 à 99 personnes. Et la moyenne industrie de 100 à 199 personnes, soit en total, la PMI dans ces pays emploi de 5 à 199 personnes ». Il n'existe donc pas de définition universelle dans la plupart des pays, elle change alors d'un continent à l'autre et d'un pays à l'autre. Le critère de base de définition de la PME dans les pays en développement est celui de l'emploi. Ils ont comme souci majeur de faire face au problème du chômage qui devient avec le temps plus important (TORRES, LES PME , 1997).

6.1. La PME en Algérie

En Algérie. Il n'existe pas de définition universellement acceptée des organismes de statistique et de contrôle des PME, car différentes sources susceptibles de fournir des informations sur ce domaine ne sont pas d'accord. Selon la nomenclature CNAS65 · le nombre d'entreprises ainsi que le nombre de salariés se répartissent comme suit : très petite entreprise de 0 à 9 personnes, petites entreprises, employant de 10 à 49 salariés Moyennes entreprises de 50 salariés ou plus.

6.2. Le financement des PME en Algérie :

Le financement a toujours été une contrainte pour la PME algérienne. Une récente enquête menée pour le compte de La Mondiale, prouve que plus de 80% des PME algériennes selon cette étude sont créées avec fonds propres. Le financement des entreprises en Algérie. Est dominé par les banques publiques. Cette dernière considère les petites et moyennes entreprises comme des clients fortement influencés par la conjoncture économique. Plusieurs études montrent que le coût du crédit est plus cher pour les PME, par rapport aux entreprises de grande taille. Cela peut refléter une augmentation des coûts d'agence spécifiques aux petites échelles.

Les difficultés associées à l'accès au financement sont dues aux taux d'intérêt élevés, aux problèmes de fonds empruntés, au manque de transparence, au manque de garanties. Celle-ci par exemple, constitue un signal crédible pour le créancier. Elles représentent une contrainte psychologique pour les entrepreneurs. (A, 1999)

7. L'impact de la Covid-19 sur l'économie algérienne :

Depuis l'apparition de la pandémie en Algérie le mois de Février, près de 52000 personnes ont été infectées, et 1750 personnes ont perdu la vie (Ministère de la Santé, 2020). Le premier cas confirmé en Algérie revient à un ressortissant italien arrivé à Alger le 17 février. La maladie s'est rapidement propagée dans tout le pays après la fermeture des frontières, les efforts des autorités Algériennes visant à contrôler la propagation du virus ont entraîné de vastes restrictions sur la mobilité de la main-d'œuvre, et les consommables de première nécessité. Les indicateurs disponibles indiquent une baisse du PIB de 3,9 % au premier trimestre et un taux de chômage qui atteint 15 %, contre 11,4 % pour l'année 2019. Hors hydrocarbures, le PIB Algérien a baissé de 1,5 % au premier trimestre, contrairement à la même période de l'année passée qui a connu une augmentation de 3,6 % (ONS, 2020).

La crise sanitaire qui a obligé les autorités Algériennes à prendre des mesures préventives afin de réduire la propagation du virus a causé selon une enquête du ministère de travail algérienne des graves conséquences : 52.367 commerçants ont connu un arrêt provisoire de leurs activités. L'enquête a aussi montré qu'environ 200.000 travailleurs ont eu une rupture de leurs revenus durant toute la période de confinement (Remouche, 2020).

Les prix des hydrocarbures sont aussi impactés par la pandémie de Covid-19, et connaissent une baisse, cela est due à la diminution de la demande mondiale de l'énergie, la chose qui a causé une perturbation l'économie algérienne qui tire près de 95% de ses revenus d'exportation des hydrocarbures et qui a eu un impact négatif sur le budget de l'État. Le gouvernement algérien a opté pour un plan de secours en réduisant le budget de fonctionnement de l'État.

Plusieurs études ont discuté l'impact de la pandémie sur l'économie algérienne et la relation entre la propagation de la pandémie de Covid-19 et la baisse du prix de pétrole, et la dépendance structurelle de l'économie algérienne aux hydrocarbures. (Kaci, 2020) confirme l'impact des fluctuations des prix des hydrocarbures sur l'économie algérienne qui est aggravée par la crise sanitaire, à travers la dépendance de la finance publique au secteur des hydrocarbures.

L'article de (Guembour & Raki, 2020) a évoqué la problématique et a conclu que le Covid-19 a eu des conséquences néfastes sur l'économie des pays dont l'Algérie, et que le gouvernement algérien a pris plusieurs mesures pour faire face à cette pandémie, car l'économie algérienne est dépendante au secteur des hydrocarbures et elle sera confrontée à des difficultés financières en raison de la baisse des prix du pétrole sur le marché mondial.

De leur côté (Boudedja et al., 2020) ont regroupé les résultats récents des travaux des chercheurs traitant la problématique structurelle de la dépendance de l'économie algérienne aux hydrocarbures, et les répercussions de la propagation de la pandémie et les mesures préventives prises par les autorités algériennes sur l'activité économique, et la nécessité de s'engager dans des réformes structurelles profondes qui vont mettre le pays sur le chemin de développement et trouver une alternative efficace au secteur des hydrocarbures. Les auteurs ont proposé des solutions pour y arriver.

7.1. L'impact du coronavirus sur les PME algériennes :

Les PME et TPE représentent presque 90% du tissu d'entreprises algériennes, elles contribuent avec une part de 90% dans le PIB hors hydrocarbures et jouent un rôle primordial

dans l'absorption du chômage dans les zones où elles sont implantées, car elles ont créé presque 02 millions de postes de travail durant la période 2004-2015 (Saoud & Gasmi, 2016, p. 102). La définition algérienne de PME repose sur trois critères : l'effectif, le chiffre d'affaires et l'indépendance de l'entreprise. La loi n° 17-01 du 10 janvier 2017 portant loi d'orientation sur le développement des PME définit les PME comme des entreprises de production de biens et services qui se caractérisent par : l'emploi de 1 à 250, et dont le chiffre d'affaires annuel n'excède pas 4 milliards de Dinars ou dont le total du bilan annuel n'excède pas 1 milliard de Dinars, et devraient répondre aux critères d'indépendance.

Les petites et moyennes entreprises algériennes se sont trouvées confrontées à un changement inattendu et un défi causé par la pandémie de Covid-19, la plupart des PME algériennes ont été durement touchées par cette crise sanitaire et par les mesures de confinement. D'après une étude menée le mois d'avril passé auprès de 250 chefs d'entreprises, par la Business Academy Evidencia, 22% de ces entreprises ont licencié plus de la moitié de leurs employés et connu une détérioration de 60% de leur chiffre d'affaires après un arrêt d'activités imposé par la crise sanitaire. L'ampleur des dégâts diffère selon les secteurs, ces derniers sont durement touchés par les mesures préventives (fermeture des frontières, fermeture des établissements scolaires et universitaires, fermeture des restaurants ...etc.). Les secteurs les plus impactés en Algérie et qui ont connu un arrêt d'activité comprennent l'hôtellerie, restauration, transport, et les commerces spécialisés (quincaillerie, coiffure...).

Chapitre IV : présentation du terrain d'étude

Préambule

Les hôtels et les agences de voyages entretenues dans notre enquête c'est des PME du secteur de services de la wilaya de Bejaia, ce secteur qui est devenu très actif dans les derniers temps. Ils offrent des services, c'est-à-dire que ce sont des entreprises de prestations et non pas de production

1. Présentation de l'Hôtel Atlantis Akbou :

L'idée de construire un hôtel dans la ville d'Akbou est venue de M. HAMITOUCHE, cogérant de la laiterie SOUMMAME. Et ce, dans le but de promouvoir le volet touristique et hôtelier dans la région de la SOUMMAM. Sa création renvoie au 12 octobre 2015, l'hôtel ATLANTIS est situé à la sortie ouest de la ville d'Akbou. Sur la route nationale n 26. Il est facile à trouver et assez accessible aux usagers.

L'hôtel Atlantis est un immeuble constitué de 06 étages. De 40 chambres et de 07 suites de luxe. Les chambres sont dotées de toute la commodité moderne : salle de bain, climatisation, wifi, télévision, etc. Les fenêtres sont en aluminium muni d'un double vitrage.

L'idée de construire un hôtel dans la ville d'Akbou est venue de MR HAMITOUCHE, cogérant de la laiterie Soummam. Et ce, dans le but de promouvoir le volet touristique et hôtelier dans la région de la Soummam

2. Présentation de l'Hôtel Zéphyr Bejaia :

L'hôtel le zéphyr représente une destination pour les clients grâce à sa situation centrale et à son emplacement pratique et stratégique où il se situe en plein centre-ville de Bejaïa et profiter de tous les commerces et lieux touristique de la ville.

L'hôtel zéphyr dispose d'une suite senior, une suite junior et de chambres dotées de toutes les commodités pour des nuits de rêves. D'une cafétéria pour votre petit déjeuner ou vous rendez-vous d'affaires d'un spacieux restaurant pour vos repas familiaux et vos diners intimes agrémenté d'une gastronomie savoureuse et raffinée d'une salle de séminaire équipé d'une capacité d'accueil de 150 places. D'un parking pour assurer la sécurité de vos véhicules.

3. Présentation de l'agence Isabelle voyages et tourisme Sidi Aiche :

ISABELLE voyages sert tout d'abord de point de vente pour vendre des billets d'avion, elle répond à la demande des touristes et elle cible les destinations les plus prisées et les destinations les plus éloignés. Elle prend en charge de nombreux domaines notamment la vente et la réservation des billets. Sa création revient au 2019.

ISABELLE voyages a pour but de satisfaire sa clientèle et pour cela elle met à leur disposition une large gamme d'hôtel nationaux et plus de 500 000 hôtels à travers le monde.

4. Présentation de l'agence Badji tourisme et voyage Tazmalt :

Badji Tourisme et voyage est une agence de voyage et de tourisme située à Tazmalt, Bejaia depuis 2016. Elle met à la disposition de ces clients une gamme variée de services et prestations pour un confort impeccable lors de vos voyages et garantie le meilleur rapport qualité/prix.

Chapitre V : analyse et interprétation des résultats de la recherche

Préambule

Dans ce chapitre, nous allons énoncer l'enquête de terrain que nous avons effectuée durant le mois de juillet 2022 sur l'impact de la crise sanitaire Covid-19 sur l'activité des petites et moyennes entreprises dans la wilaya de Bejaïa. L'objectif est de vérifier nos hypothèses sur le terrain pour s'assurer de la réalisation de notre thématique de recherche et avoir la possibilité d'accès au terrain dans le but de recueillir le maximum d'information et des données.

Pour cette raison, nous commençons par la présentation de nos enquêtés puis nous finirons par une analyse des informations acquises ainsi que les résultats.

1. Le déroulement de l'enquête

Dans notre étude auprès des hôtels et agences touristiques, pour une méthode qualitative des entretiens semi-directifs était nécessaire. C'était une enquête très enrichissante. Elle s'est faite en position face à face. Avec la présence d'un interviewé qui répond à nos questions. Une technique qui nous permet d'apporter le maximum d'explication et d'informations sur l'impact de la crise sanitaire sur l'activité des petites et moyennes entreprises de la wilaya de Bejaïa.

Le tableau N° 05 : les données personnelles et professionnelles des interviewés :

Enquêtés	Sexe	Âge	Fonction
Enquêté 1	Homme	45	Sous-directeur
Enquêté 2	Homme	46	Maitre d'hôtel
Enquêté 3	Femme	35	Gérante
Enquêté 4	Homme	33	Gérant

Source : résultat de notre enquête

2. L'apparition de la Covid-19 et sa menace aux activités des hôtels et agences

- **Avez-vous considéré le COVID comme menace dès son apparition**

Pour les interviewés des deux hôtels la réponse était positive, ils ont considéré la Covid-19 comme menace dès l'évocation de cette pandémie en Chine, car ils nous ont déclaré qu'ils avaient discuté du sujet en réunion entre les cadres, où ils ont mis en cause cette situation, et son impact sur le programme conçu pour l'été.

Par contre les interviewés agences de voyages qui n'ont pas tout un staff de dirigeants et ils n'ont pas traité la question de la sorte, mais ils ont prévu quand même cette situation vue que la première reponse à la crise sanitaire était la fermeture des aéroports, et le blocage des vols.

- **Avez-vous eu le temps de vous préparer à la crise**

La réponse est négative pour tous les établissements, les quatre ont affirmé que la crise était tellement rapide et globale qu'ils n'avaient rien d'autre à faire qu'attendre, et suivre les changements en espérant que ça ne prendra pas trop de temps. Les interviewés ont répondu : que c'était très imprévisible.

- **Si vous voulez bien qu'elles ont étaient vos premières réactions face aux blocages, et qu'elles sont vos manœuvres après être habitué**

Pour l'hôtel Atlantis l'interviewé nous à confier que leur première réaction c'était de donner les congés pour ceux qui en avaient, et devisé l'effectif de l'hôtel en deux équipes qui travailleront en intervalle une semaine chaque équipe.

L'interviewé de l'hôtel Zaphyr nous a déclaré que leur direction a préféré de gardé tout son effectif et a exigé dans l'hôtel leurs présences même les périodes du couvre-feu total.

Pour les deux agences de voyage c'était la fermeture, et les interviewés ont confirmé que y'avais compréhension mutuelle entre les collaborateurs.

- **Comment avez-vous envisagé le retour en activités après le lever du confinement**

L'hôtel Atlantis a envisagé le contact de ces fidèles clients, et ceux qui ont fait des réservations auparavant. Tant-dit que le Zaphyr à préféré de prendre comme client les entreprises qui vont reprendre service à Bejaia, vu que les gens ont encore une méfiance

Alors que les agences n'avaient qu'à annoncer leur retour sur les réseaux sociaux et autres plateformes de communication.

- **Pensez-vous que changer l'activité principale de votre organisation est nécessaire pour combler le vide économique, et limité les pertes**

La réponse était non pour les quatre parce qu'ils leur sont impossible de changer l'activité principale. C'était la réponse de tous les interviewés.

- **Avez-vous envisagé d'entrer dans un nouveau marché bénéfique en de tel circonstances cruciales**

Non car le marché bénéfique était hors de leurs domaines d'action tels que la production agro-alimentaire. Interviewés ont avoué que c'était leurs souhaits mais les lois et les directives leurs interdisait.

- **Votre entreprise a-t-elle prise en charge d'autres services que ceux habituelle**

La réponse était négative pour les hôtels ainsi que les agences, car les hôtels sont régis par un registre de commerce qui leurs dicte les activités qui peuvent prendre en charge, de même pour les agences qui ne peuvent pas transformer leur activité en d'autres car c'est le seul domaine où ils sont spécialistes, et ont des collaborations.

- Pour le maintien de votre structure organisationnelle est ce que vous avez opté a des pratiques informelles

La réponse des deux hôtels était de non et cela par rapport au cadre de registre de commerce qui ne permet pas d'envisager d'autre activité qui ne fais pas partis de leur secteur pour ne pas tomber dans l'illégal, et que l'hôtel représente une entreprise de prestation

Pour les deux agences c'était le même cas sauf qu'ils n'ont pas subi une longue fermeture une période qui a duré un mois. Donc y'avais pas vraiment une grande perte sur le plan économique par rapport au hôtel.

- **Comment avez-vous choisi ces pratiques pour qu'ils seront votre solution**

Pour les deux hôtels durant cette période du blocage ils ont mené des stratégies qui gardent le bon déroulement de l'entreprise que ce soit sur le plan économique et même sur le plan administratif et cette pratique reste toujours dans le cadre qui fais partis de leur organigramme toute en suivant les instruction qui vienne de la ministère.

De la part des agence vu que y'avais pas un arrêt de travail de long duré, ces pratique n'ont aucune importance et surtout pendant cette période Ya eux le travail sur les vols de rapatriement.

- **Est-ce qu'il y a une relation entre ces pratiques et votre structure**

Les deux hôtels démontrent que y a une relation entre ces pratique et leur entreprise, durant cette période de pandémie leur ressource financier et leur prestation étai comme forme de solution pour garder le maintien. et il faut aussi mentionner l'aide financière de la part de la wilaya au pris des employés.

Pour les deux agence une fermeture d'un mois une réponse qui reflet l'absence de ces pratiques et même la relation entre ces pratiques et les agences vu que la fermeture n'a pas duré longtemps.

- **Sur le plan administratif ces pratique ont joué quelle rôle**

Pour les deux hôtels le personnel de l'administration pendant la fermeture personne ne travail mais avec la reprise la présence de l'administration se déroule dans l'énorme avec le respect du Protocol sanitaire et les gestes de barrière.

Pour les agence y'avais pas aussi ce problème de personelle, on trouve deux à trois personne qui travaille dans une agence un nombre que on peut gérer facilement. Et pour ces deux agence pendant la reprise y'avait des employer fin de contrat donc ils ont profité l'occasion de ne pas renouveler ces contrat.

3. Analyse des résultats

La Covid a eu un grand impact sûrement sur les PME du secteur des services. Car d'après les révélations que les enquêtés nous ont fourni le Covid a sûrement affecté leur quotidien et leurs mode de gestion, ce qui les a mis dans une pression énorme, qui est réfléchi comment surmonter la crise, quand cela finira-t-il enfin, quelle décision doivent-ils prendre.

Plusieurs décisions ont été prises en faire à mesure avec l'avancement des vagues de la pandémie, nous avons donc compris que des précautions ont été prise, en fonction de la situation dans laquelle ils sont confronté. Mais aucun changement d'activité n'a été possible ou décidé, et tous les enquêté affirme qu'ils ont réussi à garder leur structure organisationnelle.

On voit aussi que les hôtels ont surpassé cette crise grâce à leurs fonds, or ils n'avaient pas besoin d'y remédier autrement par un endettement ou un investissement.

Tant dit que les agences qui n'avaient pas un fonds comme celui des hôtels, avait en fait de la solidarité et de la compréhension entre ses éléments.

De plus les différentes périodes de blocage ont causé des grandes pertes économique ce qui les pousse à gérer l'entreprise dans des conditions difficiles. D'autre part aucune pratique informelle n'a été envisagée durant cette pandémie avec ces périodes de confinement d'après eux ce qui rentre pas dans le registre de commerce de leur secteur reste illégal de le faire à part que ces entreprises on essayer de récupérer leur endettement et crée leur propre stratégie de travaille pour surpasser cette crise que personne connait ça duré.

Sur le plan administratif tout le personnel travaille en respectant le protocole sanitaire.

Le blocage était par étapes pour les hôtels qui ont commencé par les salles de divertissement. Puis une fermeture totale sur ordre de ministre. Et leur première réaction étai de calculer les fonds en possessions et parlé sur les endettements et les dettes. Pour les agence une fermeture qui a pas duré longtemps au près d'un mois, durant la période de la reprise ils ont beaucoup travaillé sur les vols de rapatriement.

4. La vérification des hypothèses

Après l'analyse et l'interprétation des données. On arrive à l'étape de la vérification des hypothèses :

I. Première hypothèse :

Les PME du secteur des services de la Wilaya de Bejaia en occurrence l'hôtellerie et agences touristiques développent, en parallèle, d'autres activités qui leur permet de perdurer sur le marché de travail dans une circonstance caractérisée par la pandémie Covid-19.

D'après les réponses de nos enquêtés, les PME du secteur de services de la Wilaya de Bejaia en occurrence l'hôtellerie et agences touristiques n'ont à aucun moment procédé au changement ou développement de nouvelles activités.

Ce qui nous mène à dire que l'hypothèse «Les PME du secteur des services de la Wilaya de Bejaia en occurrence l'hôtellerie et agences touristiques développent, en parallèle, d'autres activités qui leur permet de perdurer sur le marché de travail dans une circonstance caractérisée par la pandémie Covid-19.» **est infirmé**

II. Deuxième hypothèse

Les pratiques informelles jouent un rôle alternatif pour le maintien de la structure organisationnelle

D'après les réponses de nos enquêtés, les hôtels et les agences ont gardé leur maintien par le retour à leur caisse et calculer leur fonds en possession et parler sur les endettements et aucune présence de pratique informelle de la part de ces entreprises.

À partir des explications que nous avons obtenues, nous pouvons dire que notre hypothèse : «les pratiques informelles jouent un rôle alternatif pour le maintien de la structure organisationnelle.» **est infirmé**

Conclusion

Conclusion

L'analyse de l'impact de la crise sanitaire (Covid-19) sur les activités des PME, ainsi que les conséquences de cette crise sur le changement organisationnel et la performance au sein des PME du secteur de service de la wilaya de Bejaia ont fait l'objet de notre présent travail. Nos synthèses en vue de cette recherche sont comme suit :

L'analyse de la situation de départ (chapitre 1 : partie théorique), a permis de d'approfondir le sens des deux concepts crise sanitaire et petites ou moyennes entreprises, et démontrer quelles sont ces caractéristiques, et ces conséquences. Nous avons aussi abordé la question de répercussions social et économique de la Covid-19 sur le tissu économique algérien.

L'analyse suivante (chapitre 2 : partie théorique), a fait ressortir l'utilité du changement organisationnel et comment conduire ce dernier. On a dévoilé à travers ce chapitre que les organisations doivent s'adapter le plus rapidement possible et donc des changements organisationnels spécifiques à la situation du Covid-19 été nécessaire pour préserver l'activité de l'organisation. Pour ce qui est l'accompagnement du changement, la communication était importante car il fallait faire adhérer l'ensemble des travailleurs aux nouvelles pratiques de travail et limiter toutes sortes de résistances face aux changements.

La synthèse du cas pratique :

Après avoir effectué notre enquête, nous avons pu conclure que la crise sanitaire de la Covid-19 un phénomène qui a détourné le monde de travail, tout de même ce dernier a causé des répercussions que ça soit sur le côté économique et organisationnel de toutes les structures entrepreneurial.

Toutefois les plans et les stratégies adoptées durant cette période de crise de la part de ces PME n'était pas vraiment d'une grande ampleur puisque la crise sanitaire a clairement cloué leur agissement, et les a laissés sans options. Nous réalisons donc que la pertinence avec l'effectif et la bonne gestion du capital était la meilleure option pour encaisser cette crise.

En effet d'après des réponses obtenues des enquêtes, nous avons compris que ces PME pendant cette période n'ont pas changé d'activité vu que les agences et les hôtels sont des entreprises de prestation et non de production.

Même dans des moments cruciale, de fermeture total régi par les décisions ministériel, et malgré la pression et le stresse que les dirigeants ont subi quotidiennement, cela ne l'ai a pas laisser

emporter vers des pratiques informelles, et ils ont su résister aux perturbations et ont fait preuve de grandes patience.

Économiquement, ces dernières ont subi une grande baisse dans leur chiffre d'affaire annuelle, mais par ailleurs le secteur organisationnel s'est renforcé et a acquis une expérience incontournable à travers chaque vague de blocage.

À travers ceci nous pouvons conclure que la crise a vraiment impacté la continuité de travail, elle a perturbé le coté économique, mais a aussi démonter les bons agissements et la qualité des dirigeants, et la capacité des PME du secteur des services de la wilaya de Bejaia a surpassé les crises, dans la mesure où ils ont démontré leur place au sien du tissus économique algérien.

Des pistes pour des recherches futures

Vue l'importance de la thématique développée, nous ouvrons quelques pistes de recherches futures dans le souhait de contribuer à l'avancement de notre pays. À cet effet, nous proposons à ceux qui s'intéressent à notre sujet de :

- Expliquer les principes de gestion de crise à l'ensemble du personnel au sein des entreprises. Mettre en place un outil de communication de crise destiné à l'ensemble du personnel en cas de crise
- Améliorer l'accès universel à des services de santé pour tous, financés par les collectivités, y compris pour les travailleurs non assurés et leur familles ;
- Encourager des modalités de travail flexibles, appropriés, comme le télétravail ;
- Inventer une structure ou une direction de crise de la recherche au niveau national.
- Mettre en place une police couvrant les pandémies et les crises sanitaires surtout pour les compagnies d'assurance.

Liste bibliographique

Liste bibliographique

- <https://www.droit-afrique.com/uploads/Algerie-Loi-2017-02-orientation-developpement-pme.pdf>. (2017). Récupéré sur <https://www.droit-afrique.com/uploads/Algerie-Loi-2017-02-orientation-developpement-pme.pdf>.
- les petites et moyennes entreprise force local: force local, action mondial. (2000, juin). *les petites et moyennes entreprise force local: force local, action mondial*.
- les petites et moyennes entreprise: force local, action mondial . (2000, juin). *les petites et moyennes entreprise: force local, action mondial* .
- <https://anade.dz/index.php/fr/presentaion-de-l-ansej/presentaion-du-l-ansej>. (2016).
- A, L. (1999). crise de l'économie algérienne . *les presse d'alger* , p. 167.
- akoun, a., & ansart, p. (1999). *dictionnaire de sociologie le robert seuil*. le robert.
- Bahia, M., & Meriem, M. (2012/2013). Le rôle des liens sociaux dans la création de PME dans le cadre de l'ANSEJ. *Le rôle des liens sociaux dans la création de PME dans le cadre de l'ANSEJ*, 07.
- BELOUARD, A. N., & Salim SEDER. (2009, octobre). Structure du capital et de la performance des PME algérienne. *Structure du capital et de la performance des PME algérienne*, p. 122.
- Brender, N., Maradan, D., & Nicolas, C. (2021, 06 05). *viral*. Consulté le 12 24, 2021, sur unil: <https://wp.unil.ch/viral/limpact-economique-de-la-pandemie-de-covid-19-sur-les-petites-et-moyennes-entreprises-pme-projet-ecocov/#:~:text=Au%20niveau%20C3%A9conomique%20les%20PME,d%C3%A9but%20de%20la%20crise%20sanitaire>.
- Business Academy Evidencia. (2020).
- Direction Générale de la Veille Stratégique,. (2020, 04). bulletin d'information statistique de l'entreprise .
- eddine, K. j., Belyamani, l., & el adib, A. (2020, septembre). crise sanitaire et stratégies de communication. *crise sanitaire et stratégies de communication*.
- Gasmi, & Saoud. (2016). *l'impact du coronavirus (covid-19) sur les PME algériennes*.
- GHARBI, S. (2011, mars). les pme/ pmi en algerie . *les pme/ pmi en algerie: etat des lieux* .

- Ian I. Mitroff, T. C. (1988). The structure of man-made organizational crises. Conceptual and empirical issues in the development of a general theory of crisis management. p. 85.
- JOURNAL OFFICIEL DE LA REPUBLIQUE ALGERIENNE N° 02. (2017, 11 01). loi du code commerciale de l'orientation sur le developpement de la petite et moyenne entreprise. p. 1.
- Kohen, J.-E., Belyamani, L., & Ahmed, R. E. (2020, 09). crise sanitaire & stratégies de communication. p. 02.
- LOUKIL, L. (2021, 30 04). les difficultés et les entraves des PME/PMI en Algérie. *asjp*, p. 03.
- Ministère de l'Industrie et des Mines; Direction Générale de la Veille Stratégique, des Etudes et des Systèmes d'Information. (2017, 21 11). Bulletin d'information. p. 5.
- Ministère de l'Industrie et des Mines; Direction Générale de la Veille Stratégique,. (2020, 04). bulletin d'information statistique de l'entreprise . p. 14.
- mondiale, B. (2020, 06). Perspectives économiques mondiales : Moyen Orient et Afrique du Nord.
- Passet, O., & Balbonii, A. (2020, 03 12). Coronavirus : la contagion de secteurs en secteurs jusqu'aux entreprises, Le dévissage de l'économie réelle. p. 02.
- Système des Nations Unies en Algérie . (s.d.). analyse rapide de l'impact socio-économique du Covid-19 sur l'Algérie et proposition pour une relance durable et risiliente. p. 5.
- TORRES, O. (1997). LES PME . *LES PME* .
- TORRES, O. (s.d.). les pme. *les pme*.
- Yasser, H., & Abdelmadjid, B. (2021). L'impact des réformes économiques sur la croissance des PME en Algérie. *Revue Organisation & Travail*, p. 157.
- Zaddem, F. (2010). Cours : Comportement organisationelle . *Cours : Comportement orgnisationelle*, p. 9.

Annexes

Thèmes généraux	Questions
Coordonnées	<p>Depuis Quand votre organisation est-elle dans ce secteur ?</p> <p>Combien de fonctionnaires en disposez-vous ?</p> <p>Pouvez-vous nous communiquer votre chiffre d'affaires ?</p>
L'évolution De la crise	<p>Le Covid-19 a-t-il Développé rapidement ?</p> <p>Avez-vous eu le temps de vous préparer à la crise ?</p>
Votre expérience dans une Circonstance pandémique	<p>Si vous voulez bien parlez-moi de la crise sanitaire comment votre entreprise l'a vécu ?</p> <p>La Pandémie crise sanitaire est souvent décrite comme pénible, et pitoyable, qu'es que elle vous a infligé ?</p> <p>Si vous voulez bien qu'elles ont étaient vos premiers réaction face aux blocages, et qu'elles</p>

	<p>sont vos manœuvres après être habitué ?</p> <p>Aux quel moyens avez-vous pensez pour encaisser la crise ?</p> <p>Comment avez-vous envisagez le retour en activités après le lever du confinement ?</p>
Convertir vers d'autres activités	<p>Pensez-vous que changer l'activité principale de votre organisation est nécessaire pour combler le vide économique, et limité les pertes ?</p> <p>Avez-vous envisagé d'entré dans un nouveau marché bénéfique en de tel circonstances cruciale ?</p> <p>Au moment où votre secteur était statique, avez-vous opté à d'autres secteurs dynamiques à cette période ?</p> <p>Votre entreprise a-t-elle prise en charge d'autres services que ceux habituelle ?</p>

Axe II	
fonctionnalités	<p>Sur quelle plan les pratique informelle on jouer un rôle pour le maintien de votre organisation face à la pandémie ?</p> <p>Comment avez-vous choisit ces pratique pour qu'ils seront une solution de maintenir la structure ?</p> <p>Comment avez-vous gérer ces pratique avec les différentes périodes de blocage ?</p> <p>Est-ce que vous avez opté à ces pratiques durant tous les périodes de confinement ou bien Just pour certain période ?</p> <p>Chaque organisation a besoin de certain stratégies pour grader le maintien de la structure et sur tout durant la période de la crise sanitaire et pour vous ca étais comment ?</p>

	<p>Sur quelle plan votre structure a étai toucher durant la pandémie ?</p> <p>Est-ce que il y a une relation entre ces pratiques et la structure organisationnelle ?</p> <p>Le résultat de ces pratiques pour votre structure était positif ou bien négative ?</p> <p>Sur le plan administratif ces pratique on jouer quelle rôle ?</p>
--	---



Hôtel Le Zephyr

*Une solution pour votre petit déjeuner ou vos pauses-midi d'affaires.
Un espace restaurant pour vos repas familiaux et vos diners intimes
agrémentés d'une gastronomie savoureuse et raffinée.
D'une Salle de réunions équipée à une capacité d'accueil de 150 places.
D'un Parking pour assurer la sécurité de vos véhicules.*

Hôtel Le Zephyr

*L'Hôtel Le Zephyr représente le bon choix pour les clients
qui veulent allier le charme à la tranquillité et grâce à sa
situation centrale et à son emplacement pratique vous
pourrez découvrir la ville de Bejaia et profiter de tous les
commerce et lieux touristiques de de la ville.*

*Il s'agit d'un hôtel confortable en plein centre-ville, avec
un équipe jeune et dynamique, un accueil sympathique et
chaleureux vous attend ici à un service efficace, soigné et
personnalisé. Toujours disponibles pour d'éventuelles colli-
citations. Avec une ambiance familiale, tous les employés
sont à votre service.*

*L'Hôtel zephyr dispose d'une suite senior,
une suite junior
et de chambres dotées de toutes les
commodités pour des nuits de rêves.*

HOTEL LE ZEPHYR
un agréable séjour a vous offrir

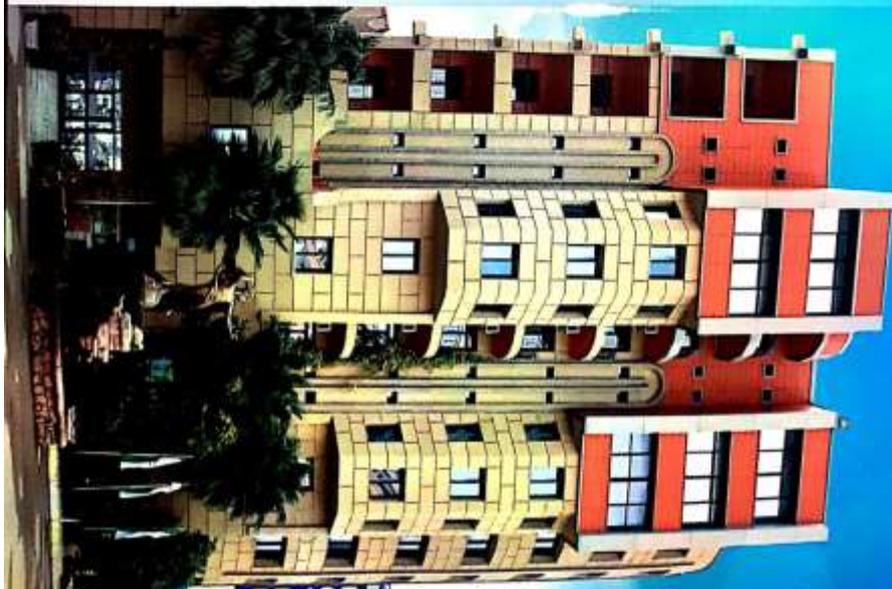
Le zephyr n'est pas une appellation fortuite, elle est inspirée du vent surnommé par la mythologie grec "le zephyrus" ce vent doux et humide qui souffle dans certains lieux telle que la ville de bejaia, pour annoncer la fin de l'hiver et le début du printemps.



Bd KRIM BELKACEM 06000 Béjaia
Tél: 034 18 46 01/02 - 034 18 45 25
Fax: 034 18 46 00 / 034 18 45 24
Site web: www.lezephyr-hotel.com



*Vous souhaitez
la bienvenue*



Hôtel Le Zephyr


**HÔTEL
LE ZEPHYR**
Hotel - Restaurant - Salle de Séminaire
36 Chambres 4 Suites Cafétéria Restaurant Parking

The advertisement features a large photograph of the Hôtel Le Zephyr building, a multi-story structure with a curved facade and numerous windows. In front of the building, several tall, colorful flags are displayed. Below the building image, there is a smaller inset photograph showing the interior of a dining room with tables set with white cloths and chairs. At the bottom of the advertisement, there is a green banner with a white silhouette of a person walking with a suitcase. To the right of the silhouette, the text reads: "Réservation en ligne www.lezephyrhotel.com" and "Par Téléphone 034 22 66 11".

Réservation en ligne
www.lezephyrhotel.com
Par Téléphone 034 22 66 11

37



Historique de l'Hôtel ATLANTIS

L'idée de construire un hôtel dans la ville d'Akbou est venue de MR HAMITOUCHE, cogérant de la laiterie SOUMMAM. Et ce, dans le but de promouvoir le volet touristique et hôtelier dans la région de la Soummam.

Sachant que La région de la Wilaya de BEJAIA en général et la ville d'Akbou en particulier manque cruellement d'infrastructures dans le domaine Hôtelier.

Depuis l'ouverture de l'hôtel ATLANTIS à Akbou, la ville a connu une bonne bouffée d'oxygène en matière de fréquentation de la part des étrangers.

Situation Géographique de l'Hôtel ATLANTIS

L'hôtel ATLANTIS est situé à la sortie ouest de la ville d'Akbou. Sur la route nationale n°26. Il est facile à trouver et assez accessible aux usagers. Il possède un panneau lumineux au-dessus de la construction qui peut être vu d'une distance lointaine. Il est entouré de deux unités de production ALCOVEL et MAC-SOUM de droite et de la maison automobile AKBOU AUTO et de la fabrique de métal RELLY METAL de gauche.



Fiche technique

L'Hôtel ATLANTIS est un immeuble constitué de 06 étages. De 40 chambres et de 07 suites de luxe. Les chambres sont dotées de toutes les commodités modernes : Salle de bain, Climatisation, wifi, Télévision...etc. Les fenêtres sont en aluminium muni d'un double vitrage.

Il possède deux grands parkings pour les voitures. Une réception avec un grand salon. Un restaurant Avec une grande terrasse qui peut contenir jusqu'à 150 personnes au rez-de-chaussée. Une Cafétéria et Pizzeria au 1^{er} étage. Une terrasse snack avec piscine pour adultes et enfants. Une salle de conférence qui peut contenir au moins 120 personnes. En plus de la salle polyvalente qui peut abriter toute sorte d'évènements comme les séminaires, mariages, meetings, festivals...etc. Une salle qui peut contenir jusqu'à 1000 personnes.

En plus de toutes ses commodités, l'hôtel Atlantis Akbou possède un SPA (centre de remise en forme) aux normes internationales, vous y trouverez entre autres : Salle de sport, Hammam sec, Hammam vapeur, Jacuzzi, Sauna, Piscine chauffée, salon de coiffure, soins du visage, pédicure, manicure, esthétique, massages...etc.

FICHE TECHNIQUE HOTEL ATLANTIS AKBOU

NOM DE L'HOTEL	HOTEL ATLANTIS AKBOU
RAISON SOCIAL	SARL HOTELS ATLANTIS ALGERIE
RCN	12B0187404
ARTICLE	06252201914
NIF	001206018740465
NIS	001206250012174
ADRESSE	RN N° 26 AZAGHAR AKBOU
VILLE	AKBOU 06001
WILAYA	BEJAIA
PAYS	ALGERIE
TEL	00/213 770 757 519//00 213 661 602 602 00/213 560 238 797//00 213 34 18 78 27 00/213 34 36 02 02 // 00 213 34 36 00 01
FAX	00/213 34 36 00 04

SITE WEB	www.hotelatlantis-dz.com
E-mail:	Reception@atlantishotel-akbou.com.dz

CLASSEMENT	4*
NOMBRES DE CHAMBRES	47

CATEGORIE DE CHAMBRES	NOMBRES
SINGLE/DOUBLE	30
TWIN	4
TRIPLE	6
SUITE JUNIOR	4
SUITE SENIOR	3

SERVICES	
SERVICES	
Restaurant + Terrasse	1
Cafeteria + terrasse	1
Salle de conference	1
Salle polyvalente	1
SPA	1
Salon VIP	1
Parking	2
patio	1

ANTENNE / parabole	3
ASCENSEUR CLIENT	2
REFECTOIRE POUR LE PERSONNEL	1
VESTIAIRE POUR LE PERSONNEL	3

EFFECTIF	56
-----------------	----

TECHNIQUE	
climatisation centralisée	oui
TGBT	tri 380
Groupe électrogène	500kva
Transfo	630
chaudière générateur	5000 l/ heure
traitement d'eau	adoucisseur

SERVICE	CAPACITE
Restaurant	80
Salle polyvalente	800
Cafétéria	80
Salle de conférence	120



Sabelle
Voyages Et Tourisme

Palmyra Holiday Resort and Spa

TUNISIE 2022

PT DÉJEUNER
DÉJEUNER
DINER
BOISSON ET SNACKS

ALL IN SOFT
54990, DZD

CONTACTE :
ADRESSE 1: STAND CENTRE COMMERCIAL RITA/ MALL - BEJAIA
0561 55 11 03
0772 73 65 57

CONTACTE :
ADRESSE 2: QUARTIER EL DARE ROUTE NATIONAL 30 BIDI AICH
0780 51 69 43
034 86 05 97

7/7 24/24
0558 62 18 72



BADJI
Tourisme & Voyage

Nos services

- Billet d'Avion
- Billetterie Maritime
- Voyages Organisés
- Assurance Voyage
- El Hadj & Omra
- Transferts
- Réservation d'Hôtel
- Traitement de Dossier de Visa
- Permis de Conduire International

REALISEZ VOS REVES

Badji Tourisme et Voyage
54 Rue Mira Abderahmane - Tazmalt 06006 Bejaia Algérie
0560 123 178 / 0770 220 295
badjivoyage@yahoo.com
Badji Voyage
www.badjivoyage.com

034 313 182

Agrement N°1137 B