



Gagner le pari de la Qualité !

Avec une croissance positive, le marché touristique constitue toujours une opportunité pour des professionnels bien armés pour faire face aux nouvelles règles du jeu.

Face à l'émergence de nouveaux comportements des clients, peu de secteurs ont autant innové que le tourisme ces dernières années.

Mieux renseignés grâce notamment au web et aux réseaux sociaux, mais aussi plus sollicités par une concurrence de plus en plus variée et offensive, les touristes sont devenus plus exigeants. Cette exigence est légitime. Quelles que soient les évolutions, demeure le cœur du métier : la satisfaction du client et des professionnels animés par l'esprit de service. Au centre de cet esprit de service, il y a la démarche Qualité. Inscrit dans la stratégie de développement du tourisme algérien, le Plan Qualité Tourisme Algérie (P.Q.T.A) est un dispositif conçu pour aider les professionnels algériens à être toujours plus performants et à gagner les avant-postes de la Qualité.

Le Plan Qualité Tourisme Algérie

Par le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA), le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat accompagne et soutient l'ensemble des acteurs algériens du tourisme autour d'une démarche de qualité volontaire.

Le PQTA prévoit :

- la mise en place de la Marque Qualité Tourisme Algérie,
- le renforcement de la qualification des ressources humaines,
- et la modernisation des infrastructures et des équipements.

Conçu pour et avec les professionnels du secteur à partir des standards internationaux, le PQTA permet de baliser le chemin vers l'amélioration progressive des services et, donc, de la compétitivité du secteur.



La démarche qualité... une valeur sûre !

S'engager dans une démarche qualité est un processus gagnant-gagnant pour le professionnel du tourisme et pour tout le secteur national du tourisme.

Pour le professionnel du tourisme, il permet de:

- Améliorer l'image et le positionnement de l'établissement
- Fidéliser et gagner de nouveaux clients
- Profiter de toutes les aides et mesures incitatives offertes par l'Etat
- Motiver et valoriser les équipes
- Maîtriser les coûts et rentabiliser la gestion interne
- Augmenter son activité et réaliser de meilleurs bénéfices.

Pour le secteur du tourisme :

- C'est un grand pas vers la professionnalisation progressive des services offerts dans le tourisme algérien, local ou international
- C'est l'inscription dans un processus de mise à niveau permanente des ressources humaines
- C'est un facteur de compétitivité et d'attractivité pour l'offre touristique nationale
- C'est un atout pour la mise en valeur des richesses nationales et des spécificités des territoires régionaux
- C'est un immense vivier de création d'emplois et de lutte contre le chômage.

Avez-vous envisagé d'adopter une démarche qualité ?

Pour promouvoir et développer votre établissement, vous distinguer de la concurrence, gagner de nouveaux clients et les fidéliser, avez-vous d'autre choix que celui d'améliorer la qualité de vos services et celle de vos prestations ? Avez-vous envisagé d'adopter une démarche qualité ?

Adopter une démarche qualité, c'est :

- un choix volontaire qui vous appartient en premier!
- C'est une démarche participative et vigilante qui implique autant la direction que tous les personnels de l'entreprise.
- C'est, enfin, un engagement fort des premiers responsables de l'établissement.

De quoi s'agit-il ? Vous intégrez un processus qui vous permet d'évaluer au quotidien votre fonctionnement et vos pratiques et d'engager des actions d'amélioration et de progression à tous les niveaux de la chaîne du service. Inscrite dans la durée, cette démarche qualité devient une véritable dynamique ancrée dans la culture et les valeurs de l'entreprise.

Objectif : garantir la satisfaction du client. Le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat vous propose toute un plan pour vous accompagner et vous soutenir dans les différentes étapes qui y mènent : Le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA).

La marque « Qualité Tourisme Algérie », un gage de confiance

La marque Qualité Tourisme Algérie (QTA) est attribuée par un Secrétariat Technique créé auprès du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat. Basée sur l'excellence, la marque «Qualité Tourisme Algérie» atteste d'une manière visible que l'établissement s'est engagé dans une démarche de la qualité et un souci permanent de la satisfaction du client.

- C'est un **gage de confiance** et de garantie pour les clients
- C'est une **marque transversale** qui fédère l'ensemble de l'offre touristique.

A ce jour, la marque est accessible aux trois filières suivantes : Hôtellerie, Restauration, Agence de Tourisme et de Voyages.

La marque « Qualité Tourisme », une visibilité plurielle !

La visibilité de la marque QTA est assurée de plusieurs manières.

- Elle est physiquement matérialisée par l'attribution à l'établissement d'un **panonceau** portant la mention « Qualité Tourisme Algérie » qui constitue une garantie de la qualité des services et un appel pour les clients ;
- L'établissement est inscrit au Réseau de la Qualité mis sur le site internet dédié ;
- Elle est valorisée sur toutes les publications et supports du ministère en charge du Tourisme ;
- Enfin, elle bénéficie de toutes les campagnes nationales de promotion de la «Destination Algérie» (salons, foires, rencontres, campagnes de promotion, etc.).

La démarche qualité...c'est aussi un engagement !

Adhérer à la marque Qualité Tourisme Algérie TM, c'est prendre des engagements précis auprès des clients dans les domaines suivants :

- Un accueil aimable, attentif et personnalisé avec une information, claire, précise, complète et rapide (au téléphone, par mail ou sur site).
- Une écoute attentive des clients et un traitement systématique des réclamations.
- Des espaces de séjour et de détente propres, confortables et agréables et des équipements entretenus et en parfait état de fonctionnement.

- Un affichage des consignes de sécurité et d'évacuation.
- Le respect de l'environnement avec une attention particulière aux espaces verts, à la végétation, aux espaces extérieurs ainsi qu'à l'économie de l'eau et de l'énergie.
- La valorisation du patrimoine local avec les produits locaux et les curiosités touristiques locales (gastronomiques, artisanales, culturelles, naturelles...).

Un Référentiel national de la qualité détaille, par secteur, les indicateurs précis à respecter.

Profitez des nouvelles mesures incitatives !

Les professionnels qui s'engagent dans ce processus de qualité bénéficient des mesures incitatives suivantes :

- une bonification de 3% et de 4.5% du taux d'intérêt applicable aux prêts bancaires pour les actions de modernisation des établissements touristiques et hôteliers réalisées respectivement dans les wilayas du nord et celles du sud, dans le cadre du Plan Qualité Tourisme (Article 80 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009) ;
- Un taux réduit de droit de douane, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, pour les acquisitions d'équipements et d'ameublements, non produits localement selon les standards hôteliers, rentrant dans le cadre d'opérations de modernisation et de mise à niveau en application du Plan Qualité Tourisme (Article 81 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009) ;
- La prise en charge totale des deux audits externes, de diagnostic et de certification ;
- La prise en charge totale de la formation et de la mise à niveau des personnels. Outre le personnel de base, le Ministère s'engage à former les « Mesdames/Messieurs Qualité » désignés auprès des entreprises touristiques éligibles au Plan Qualité Tourisme ;
- L'accompagnement dans les opérations de rénovation, de réhabilitation, de modernisation et d'extension ;
- La valorisation des établissements par l'usage de la marque « Qualité Tourisme Algérie » ;
- L'inscription au Réseau des entreprises touristiques portant la marque « Qualité Tourisme » ;
- L'intégration dans toutes les actions de communication entrant dans le cadre de la promotion institutionnelle.

La marque « Qualité Tourisme » à votre portée !

- 1 S'informer sur les engagements nationaux de qualité ;
- 2 Signer le contrat d'engagement à la démarche nationale de la qualité ;
- 3 Effectuer un audit de diagnostic par le cabinet d'audit agréé ;
- 4 Appliquer les recommandations de l'audit
- 5 Réaliser un audit final de certification ;
- 6 Soumettre le dossier au Secrétariat Technique de la marque qualité tourisme. ;
- 7 Obtenir la marque Qualité Tourisme Algérie™.



LA QUALITÉ...UN PARI GAGNANT ! AGISSONS ENSEMBLE !

Vous avez décidé d'adopter une démarche qualité en vue de distinguer votre établissement par l'obtention de la marque « Qualité Tourisme » ?

Le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat est à votre écoute et à votre service. Il se tient à votre disposition pour vous renseigner, vous conseiller et vous accompagner dans votre démarche.

Il met à votre disposition de nouvelles mesures incitatives, la formation gratuite des personnels et des responsables Qualité, le financement des audits de diagnostic et de certification et bien d'autres avantages.

Tous les renseignements utiles sont à votre disposition auprès de vos associations professionnelles et des représentations du ministère.

Contactez-nous !

Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
Secrétariat technique du Plan Qualité Tourisme
119, rue Didouche Mourad, Alger, Algérie.
Tél.+213 21 71 49 64 / +213 21 71 45 45 / Fax +213 21 71 34 34
E.mail ppta@qualitetourisme.dz

www.qualitetourisme.dz

Tout savoir sur la qualité



La qualité, un pari gagnant...
... agissons ensemble !



République Algérienne
Démocratique et Populaire



Avec l'appui de
l'Union Européenne