

PLAN QUALITÉ TOURISME ALGÉRIE

Guide de la qualité

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



PLAN QUALITÉ TOURISME ALGÉRIE

Guide de la qualité



Ce guide a été réalisé dans le cadre du programme d'appui à la diversification
de l'économie - DIVECO financé par l'Union Européenne

© Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Algérie, 2014

Sommaire

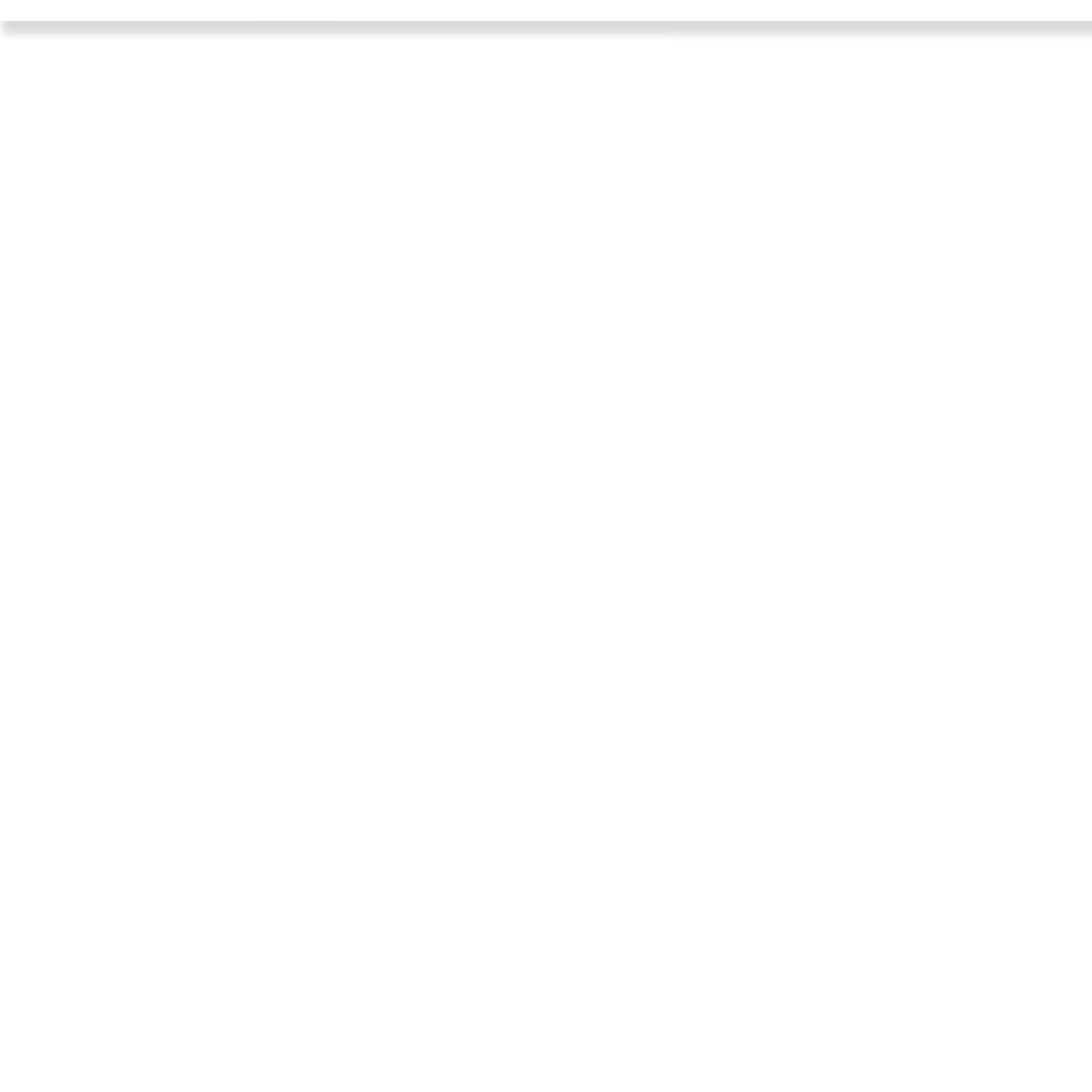
• A qui est destiné ce Guide ?	5
• Développer le tourisme algérien	6
• Le Plan Qualité Tourisme Algérie	7
• Qu'est-ce que la démarche Qualité ?	8
• Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme Algérie ?	9
• Visibilité multiforme de la marque Qualité Tourisme Algérie	10
• Qui attribue la marque Qualité Tourisme Algérie?	11
• Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?	12
• Conditions d'accès à la marque Qualité Tourisme Algérie	14
• Avantages à s'engager dans la démarche Qualité Tourisme	15
• Obtenir la marque Qualité Tourisme Algérie pas à pas	16

Guide de la qualité par filière

• Les standards et engagements Qualité dans l'Hôtellerie / Restauration	19
• Les standards et engagements Qualité dans les Agences de Tourisme et de Voyages	27

Annexes

• Contrats type par filière	35
• Informations utiles	42
• Formulaire d'adhésion	43



A qui est destiné ce Guide ?

Ce guide est un manuel méthodologique de référence destiné aux professionnels algériens du secteur du tourisme désireux de s'engager volontairement dans une démarche de qualité attentive aux besoins et à la satisfaction de leurs clients.

Trois objectifs

- Il vise à les **informer** des démarches à entreprendre pour se porter candidat à la marque « Qualité Tourisme Algérie ».
- Il **résume** et **structure** les standards et engagements Qualité pour trois filières : Hôtellerie, Restauration et Agences de Tourisme et de Voyages.
- Il permet également à tout professionnel désireux de s'**engager** dans la démarche qualité de s'auto-évaluer en confrontant ses pratiques aux critères de qualité détaillés par filière.

Un outil évolutif

Outil vivant et évolutif, ce guide s'enrichira dans les prochaines éditions en s'adressant à l'ensemble des maillons impliqués dans tous les services touristiques.



Développer le tourisme algérien

La démarche qualité est au cœur de la stratégie de développement du tourisme algérien à l'horizon 2030, stratégie adoptée par le Gouvernement dans le Schéma Directeur de l'Aménagement Touristique (SDAT) au terme d'études, d'enquêtes et d'une très large consultation de tous les acteurs du secteur.

Pour **développer**
le tourisme algérien :
Une **stratégie**
inscrite dans la durée

Cette stratégie traduit la volonté de l'État de valoriser le potentiel naturel, culturel et historique du pays afin de le hisser au rang de destination d'excellence dans la région euro-méditerranéenne et d'en faire un pays récepteur.

Une stratégie à cinq composantes

Cinq dynamiques essentielles et complémentaires sous-tendent cette stratégie :

- Le Plan Destination Algérie
- Le développement de l'investissement touristique
- Le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA)
- Le Plan Partenariat Public - Privé
- Le Plan de financement du secteur.



Le Plan Qualité Tourisme Algérie

Le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA) a pour ambition de fédérer l'ensemble des professionnels algériens du tourisme autour d'une démarche qualité volontaire, attentive aux besoins et à la satisfaction de la clientèle nationale et internationale.

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 l'obtention de la marque «Qualité Tourisme Algérie ».

Le PQTA concerne :

- la mise en place de la Marque « Qualité Tourisme Algérie »,
- le renforcement de la qualification des ressources humaines,
- la régulation des activités touristiques,
- et la modernisation des infrastructures.



Un plan qualité
articulé autour du
professionnalisme
et de l'excellence

Objectifs du Plan Qualité Tourisme Algérie

- **Renforcer la compétitivité nationale** par l'intégration de la notion de Qualité dans tous les projets de développement des entreprises touristiques ;
- Atteindre une **meilleure professionnalisation** dans tous les secteurs de l'offre touristique nationale ;
- **Valoriser les territoires touristiques** nationaux et leurs richesses locales ;
- Créer la **durabilité de l'offre touristique** algérienne grâce à l'amélioration de la visibilité de la qualité des services par les clients nationaux et étrangers ;
- Faire **bénéficier** les entreprises touristiques engagées dans cette démarche d'une **assistance et des outils adaptés à leur développement**, notamment en les accompagnant dans les opérations de rénovation, réhabilitation, modernisation, extension et formation ;
- Assurer une promotion accrue des opérateurs engagés dans la démarche qualité par leur **intégration dans le Réseau des établissements portant la marque « Qualité Tourisme Algérie »**, en leur assurant ainsi une meilleure inscription dans les circuits commerciaux et un meilleur positionnement.

Qu'est-ce que la démarche Qualité ?

C'est une **attitude vigilante** pour une amélioration continue des services rendus en vue de la **satisfaction du client**.

C'est une **démarche participative**, volontairement choisie, et qui implique autant la direction que l'ensemble des personnels de l'entreprise. Elle nécessite un engagement fort des premiers responsables de l'établissement.

C'est un processus qui consiste à analyser en permanence son fonctionnement et ses pratiques afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration et de progression à tous les niveaux de la chaîne du service.

Inscrite dans la durée, la démarche qualité devient une véritable dynamique ancrée dans la **culture de l'entreprise**.

Qu'est-ce que la satisfaction du client ?

Le client est au centre de la démarche qualité. Comme destinataire du service, la satisfaction de ses besoins, exprimés ou implicites, est la valeur suprême.

Un **client «satisfait» est un client fidèle** et un prescripteur pour sa famille, ses amis et son entourage professionnel. La publicité «de bouche-à-oreille» est, souvent, plus efficace que celle des médias.

Satisfaire le client, c'est non seulement répondre à sa demande, suivre la réalisation du service, mais aussi être à son écoute permanente et réaliser des sondages réguliers sur sa perception de la qualité du service rendu.

les étapes incontournables d'une démarche qualité



Qu'est-ce que la marque Qualité Tourisme Algérie ?

La Plan Qualité Tourisme Algérie s'appuie, outre la mise à niveau des ressources humaines et la modernisation des établissements et des équipements, sur la mise en place d'une marque spécifique qui distingue et garantit, pour les clients, les établissements engagés dans cette démarche. C'est la marque « Qualité Tourisme Algérie ».

Basée sur l'excellence, la marque «Qualité Tourisme Algérie » va au-delà de la notion de classement des établissements touristiques. Elle atteste d'une manière visible que l'établissement s'est engagé dans une démarche volontaire de la qualité et dans un souci permanent de la satisfaction du client.

✓ C'est un gage de confiance et de **garantie pour les clients**. Visible par un panonceau distinctif, elle distingue pour les clients les établissements engagés dans la démarche.

✓ C'est une **démarche collective** qui nécessite l'engagement et la participation de tous, professionnels du secteur, Ministère en charge du tourisme et autres administrations et collectivités territoriales concernées.

✓ C'est une **marque transversale** qui, à terme, concernera l'ensemble de l'offre touristique algérienne. A ce jour, la marque est accessible aux filières suivantes : Hôtellerie/Restauration et Agence de Tourisme et de Voyages.

Un **panonceau** pour distinguer les établissements et rassurer le client !



Visibilité multiforme de la marque Qualité Tourisme Algérie

Une forte 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 à cet effet ;
- 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...).



Qui attribue la marque Qualité Tourisme Algérie?

Un **secrétariat technique du Plan Qualité Tourisme Algérie** est créé auprès du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat. Ses **missions** principales sont de :

- Evaluer les dossiers d'engagement au « PQTA ».
- Se prononcer sur les demandes d'adhésion à la marque QTA.
- Donner son avis sur les démarches qualité engagées par les entreprises candidates.
- Identifier le réseau de délégataires de la marque « QTA ».
- Recevoir et examiner les audits réalisés par les bureaux d'expertises accrédités.
- Accompagner les professionnels dans leur démarche qualité.
- Veiller au bon usage de la marque « QTA ».
- Assurer la cohérence et le bon fonctionnement de la mise en œuvre du « PQTA ».
- Evaluer périodiquement l'application du dispositif relatif au « PQTA ».
- Etudier les difficultés éventuelles rencontrées et leur proposer des solutions.
- Assurer la gestion du site Internet dédié au « PQTA ».
- Se prononcer sur toutes questions liées au « PQTA ».



Pourquoi s'engager dans une démarche qualité ?

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

➤ Pour le **professionnel du tourisme**, il permet de :

- **Améliorer l'image** et le positionnement de l'établissement
- **Satisfaire** les **clients** et les fidéliser
- **Gagner** de nouveaux **clients**
- **Profiter** de toutes les **aides** et mesures incitatives offertes par l'Etat
- Maîtriser les coûts et **rentabiliser** la gestion interne
- Augmenter son activité et réaliser de **meilleurs bénéfices**.

➤ Pour les **clients nationaux et internationaux** :

- C'est une **garantie** de satisfaction
- C'est un **gage de qualité** des services
- C'est une **assurance** de confort et de sécurité.

➤ Pour le **secteur du tourisme** :

- C'est un immense 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 **développement** et de **pérennisation** de l'offre touristique nationale
- C'est un vecteur de **mise en valeur des richesses** nationales et des spécificités locales des territoires régionaux
- C'est un immense vivier de **création d'emplois** et de lutte contre le chômage.

La **satisfaction** du client

- Renforce la confiance
- Fidélise la clientèle

L'**amélioration** de l'organisation

- Définit les rôles et les responsabilités
- Améliore la communication interne

La **formation** du personnel

- Améliore les prestations du personnel
- Fédère l'équipe autour de valeurs partagées

L'**optimisation** des ressources

- Optimise les moyens disponibles
- Augmente le rendement

L'**image** de l'entreprise

- Valorise l'entreprise
- Améliore le positionnement face à la concurrence

Conditions d'accès à la marque Qualité Tourisme Algérie

La marque nationale « Qualité Tourisme Algérie » est attribuée aux entreprises touristiques qui s'engagent dans la démarche et qui respectent les conditions d'adhésion suivantes :

- **Répondre aux exigences du Référentiel National Qualité du Tourisme (RNQT)** de sa filière,
- **Suivre une démarche qualité** basée sur un audit externe,
- Mettre en place une **cellule permanente chargée de l'audit interne**,
- Etre **conforme aux conditions d'exploitation** et d'exercice de l'activité,
- Etre **conforme aux règles d'hygiène et de sécurité**,
- Intégrer la **dimension environnementale**,
- Mettre en place un **système de prise en charge et de traitement des réclamations** de la clientèle.

Les pièces du dossier

- Le **formulaire d'adhésion** signé par une personne habilitée à représenter l'entreprise touristique.
- La description de la démarche qualité engagée, cosignée par le responsable du cabinet d'audit accrédité.
- La **liste du personnel** précisant ses qualifications et sa maîtrise des langues étrangères.
 - Une copie de la **décision de classement** et/ou de l'autorisation d'exploitation.
- Une copie du **certificat de conformité** aux règles d'hygiène, datant de moins de 6 mois.
- Une copie du certificat de conformité aux règles de sécurité, datant de moins de 6 mois.
- La description du système de traitement des réclamations émanant de la clientèle, avec trois exemples de réclamations traitées et les réponses correspondantes.

Avantages à s'engager dans la démarche Qualité Tourisme

Les professionnels qui s'engagent pourront bénéficier des mesures incitatives suivantes :

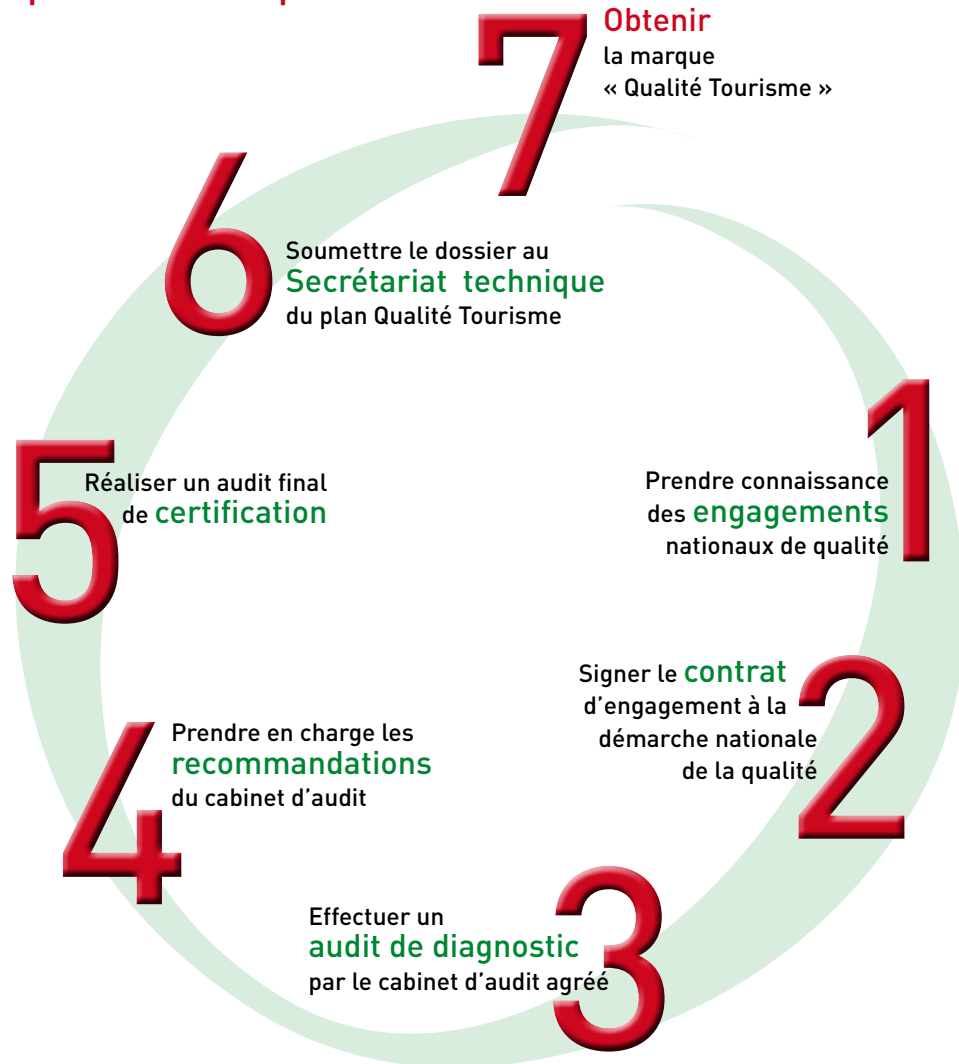
- Une **bonification de 3% et de 4.5%** du taux d'intérêt applicable aux prêts bancaires pour les actions de modernisation des établissements touristiques et hôteliers réalisées respectivement dans les wilayas du nord et celles du sud, engagées dans le cadre du Plan Qualité Tourisme (Article 80 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009) ;
- Un **taux réduit de droits 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, la première de diagnostic et la seconde 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, d'extension et de formation ;
- La **valorisation** des établissements par l'usage et la visibilité du panonceau de la marque « Qualité Tourisme » ;
- L'**inscription au réseau** des entreprises touristiques portant la marque « Qualité Tourisme », ce qui constitue une garantie pour les touristes et assure une place compétitive dans les circuits commerciaux ;
- L'**intégration** dans les actions de communication entrant dans le cadre de la promotion institutionnelle.

Obtenir la marque Qualité Tourisme Algérie pas à pas

L'adhésion au Programme Qualité Tourisme Algérie passe par les sept étapes suivantes :

- **Prendre connaissance des standards et engagements nationaux de qualité**, définis par filière professionnelle dans le **Référentiel National Qualité du Tourisme (RNQT)**. L'information est disponible auprès de l'administration chargée du tourisme (au niveau central et local), auprès des corporations professionnelles et sur le site dédié.
- **Signer le contrat d'engagement** à la démarche nationale qualité et constituer le dossier d'adhésion.
- Accepter d'**effectuer un audit de diagnostic** par le cabinet d'audit (désigné par l'administration chargée du tourisme) pour l'évaluation du degré de respect des standards et engagements qualité contenus dans le RNQT de la filière et la préconisation d'un Plan d'Amélioration de la Qualité (PAQ) et de mise à niveau.
- **Prendre en charge les recommandations** du cabinet d'audit et lever les réserves éventuelles.
- Recevoir, une seconde fois, le cabinet d'audit pour un **audit de certification** ayant pour objectif la constatation de la mise à niveau des exigences du RNQT de la filière définies lors de l'audit de diagnostic.
- **Présenter le dossier** complet, accompagné du rapport du cabinet d'audit, **au secrétariat technique du plan qualité tourisme**.
- Les services concernés du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat délivrent au bénéficiaire la décision d'octroi de la marque « Qualité Tourisme » lui permettant d'**acquérir le panneau** matérialisant la marque.

Le label qualité en 7 étapes



Les standards et engagements
qualité du RNQT
dans les établissements

Hôtellerie

Restauration



Les standards et engagements qualité dans l'Hôtellerie / Restauration

Les **standards et engagements** Qualité Tourisme pour la filière de l'Hôtellerie/Restauration en Algérie ont été **définis avec des professionnels** du secteur.

Ils représentent pour chaque sous-secteur d'activité les exigences incontournables pour la satisfaction des clients. Ils se situent quelques "marches" au-dessus de l'existant, en référence aux standards internationaux.

Les standards qualité de l'Hôtellerie/Restauration sont répartis en 10 familles représentant 49 standards et 306 engagements.

Les **engagements qualité** sont **à découvrir** en demandant au Ministère du Tourisme et de l'Artisanat l'envoi du RNQT de la filière ou en le téléchargeant sur le **site Internet dédié**.

10 familles

49 standards qualité

306 engagements



Les standards et engagements qualité dans l'Hôtellerie / Restauration

1. Management et développement de l'établissement

- Manager l'établissement en fixant les **grandes directions à suivre**, l'organisation et les principaux moyens.
- **Définir la stratégie** de développement pluriannuelle de l'établissement et la formaliser dans un **plan pluriannuel et annuel**.
- **Responsabiliser les cadres** de l'établissement et mettre en œuvre un **système de reporting** d'informations vers la direction.

2. Gérer les finances et la qualité des achats

- Le **budget annuel** en charges et recettes est **établi** et son exécution est **suivie**.
- Les **achats** et commandes de matières premières, matériel et prestations sont réalisés avec **efficience** (qualité/coûts/délais).

3. Assurer une fonction marketing, vente et communication

- La fonction **marketing** est mise en œuvre pour connaître les évolutions du marché, les **attentes des clients** et faire **évoluer les prestations**.
- Organiser et mettre en œuvre la **communication**, la promotion et les ventes de l'établissement.
- Fonctionner en **réseau** avec différents **partenaires** de l'environnement **direct** du tourisme.

4. Entretenir l'établissement et assurer les services généraux

- Le **patrimoine** de l'établissement est **préservé** et **entretenu** et le budget fait apparaître les lignes financières nécessaires.
- Assurer régulièrement la **propreté** des parties et espaces communs et l'**entretien** et réparation de l'ensemble **des composantes de l'établissement**.

5. Gérer les ressources humaines

- **Manager** les **personnels** de l'établissement, entretenir leurs **compétences** et organiser les ressources humaines.
- L'accueil des **nouveaux salariés** est assuré et la **motivation** du personnel est entretenue.
- Assurer la **gestion administrative** du personnel avec **rigueur**.

6. Accueil et accompagnement des clients

- Assurer un **traitement efficace** des réservations au **comptoir** ou **téléphoniques**, et l'accueil associé.
- Assurer un **traitement efficace** des réservations par **courrier électronique**, **fax** ou **courrier postal**.
- Veiller à la présence d'une **signalétique** de l'établissement et des informations extérieures **facilitant la venue des clients**.

- Disposer et **entretenir** des abords et des **extérieurs** mettant **en valeur l'établissement**.
- Mettre à disposition des clients des **informations utiles** et disposer d'une signalétique intérieure entretenue, **facilitant les déplacements**.
- Assurer l'**accueil humain** des clients **avec professionnalisme** et les accompagner pendant toute la durée du séjour.
- Offrir aux clients un **environnement** d'accueil matériel suffisant et **soigné**.
- Assurer la **formation** systématique et **régulière des personnels** réalisant l'accueil des clients.
- **Mettre à disposition** des clients des **espaces** communs **d'accueil** et de **détente**.
- Mettre à disposition des **moyens particuliers pour accueillir** les publics spécifiques, **enfants** et **handicapés**.

7. Hébergement (chambres et sanitaires)

- Proposer des **chambres** esthétiques avec une **décoration accueillante**.
- Proposer des **chambres ergonomiques** équipées de literie, mobilier et **équipements de qualité** et offrant une bonne insonorisation.
- Mettre à **disposition des clients** dans la chambre des **informations** et **documentations utiles** à leur séjour.
- Mettre à **disposition des clients** des **équipements de confort**, détente et sécurité des biens personnels dans les chambres.

- Mettre à disposition des clients des **toilettes équipées** dans les **chambres**.
- Mettre à disposition des clients, dans la chambre, une **salle de bain équipée** et en bon état de fonctionnement.
- Assurer les éléments-clés de la **sécurité** des **personnes dans les chambres**.
- Assurer l'**hygiène** et la sécurité sanitaire des **chambres**, des éléments de la literie et des serviettes de toilette.
- Assurer la **propreté** de la **chambre** quotidiennement.
- Assurer la **propreté des sanitaires** de la chambre **quotidiennement**.

8. Restaurant et salles où sont servies les boissons

- Proposer des **petits déjeuners attractifs** prenant en compte différentes habitudes des clients.
- Assurer de manière **professionnelle** l'**accueil** des clients au **restaurant**.
- Mettre à disposition des clients une **salle de restaurant** coordonnant **esthétique** et décoration et **facile d'accès**.
- Proposer des **cartes** propres, comportant une **variété de plats** et **boissons** ainsi qu'une **offre journalière renouvelée**.
- Réaliser une **cuisine** de bon niveau **gustatif** variant les origines, les **traditions** et **cultures culinaires**.
- **Soigner** la **présentation de la table**, des plats, des assiettes et des verres tout au long du service.

- Soigner le **service** et être attentif aux clients **tout au long du repas**.
- Proposer une **restauration** minimum **24 h/24** (pour les établissements d'hôtellerie/ restauration).
- Assurer la **propreté** de l'ensemble **Cuisine, Salles de restauration et Salles où sont servies les boissons**.
- Assurer l'**hygiène** et la **sécurité alimentaire** de la **cuisine** et dépendances, de la **salle de restaurant/petit déjeuner** et **des salles où sont servies les boissons**.
- Mettre à disposition des clients **des salles où sont servies les boissons** coordonnant **esthétique** et décoration.
- Proposer une **variété de consommations**.
- Assurer la **convivialité** et l'animation **des espaces communs**.

↪ 9. Environnement et développement durable

- Prendre en compte l'environnement et le **développement durable** dans la **gestion de l'établissement**.

↪ 10. Démarche qualité

- Organiser et mettre en œuvre une **démarche qualité** globale de l'établissement pour satisfaire les clients
- Réaliser les **actions fondamentales** inscrivant la **démarche qualité dans la durée**.

Les standards et
engagements qualité du RNQT
dans les établissements

Agences de Tourisme et de Voyages



Les standards et engagements qualité pour les Agences de Tourisme et de Voyages

Les **standards et engagements** qualité Tourisme pour les Agences de Tourisme et de Voyages en Algérie ont été définis avec des **professionnels du secteur**.

Ils représentent pour ce secteur d'activité les **exigences** incontournables pour la **satisfaction des clients**. Ils se situent quelques "marches" au-dessus de l'existant, en référence aux standards internationaux.

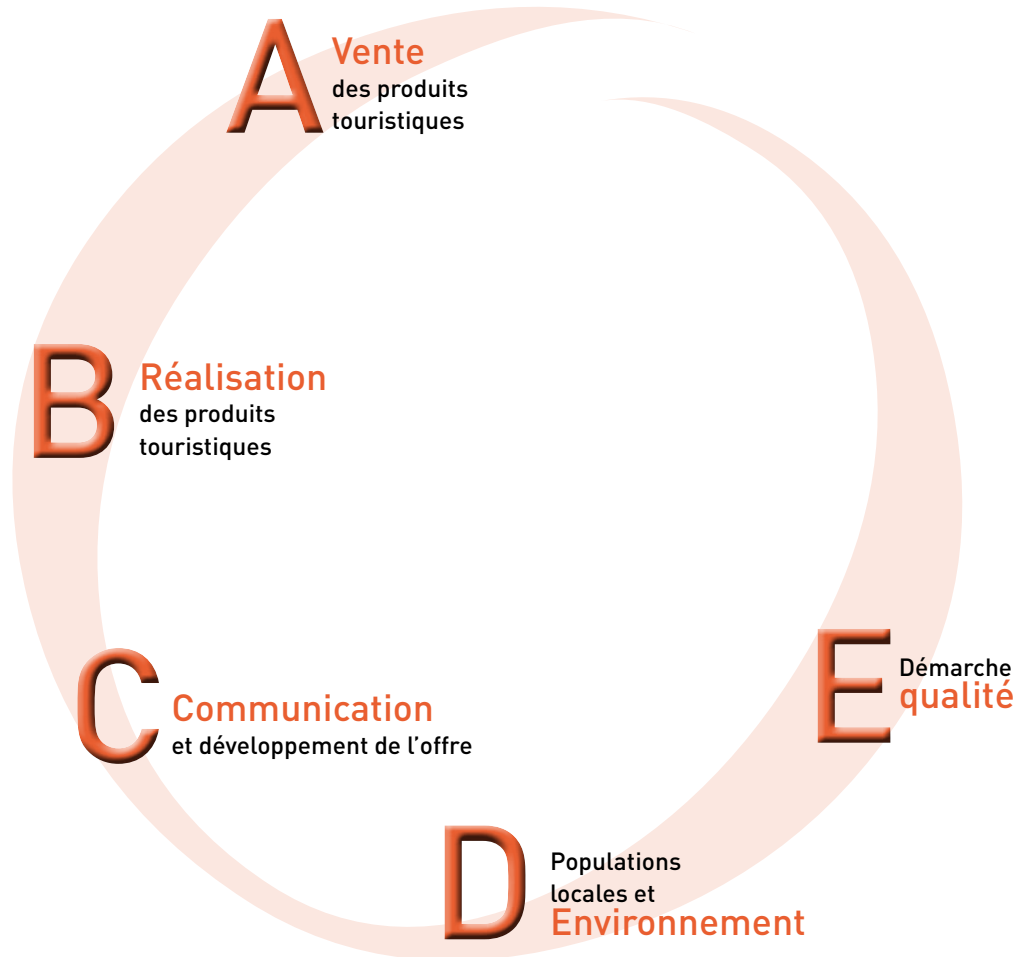
Les **standards qualité** des Agence de Tourisme et de Voyages sont répartis en **5 grandes familles** représentant **16 standards** et 98 engagements.

Les **engagements qualité** sont à **découvrir** en demandant au Ministère du Tourisme et de l'Artisanat l'envoi du RNQT de la filière ou en le téléchargeant sur le **site Internet dédié**.

5 familles

16 standards qualité

98 engagements



Les standards et engagements qualité pour les Agences de Tourisme et de Voyages

🔗 A- Activité de vente des produits touristiques

1. L'espace d'accueil de l'Agence de Tourisme et de Voyages

- Recevoir les clients dans un **espace accueillant**.

2. Le Personnel de l'Agence

- Garantir une **qualification**, une **présentation** et un **comportement** du **personnel** adaptés à la profession.

3. L'utilisation des TIC dans l'activité de l'Agence

- **Communiquer** et **promouvoir** l'Agence en utilisant les **outils informatiques**.

4. L'accueil téléphonique et physique des clients

- Assurer l'**accueil** des clients **avec professionnalisme**.

5. Le produit touristique

- **Proposer** des produits touristiques de **qualité** et de **standard international**.

6. La négociation commerciale

- **Ecouter**, **renseigner** et **accompagner** le **client** dans le choix de la prestation touristique.

7. Le contrat de vente du produit touristique

- **Finaliser** le contrat de vente.

❧ B- Réalisation des produits touristiques

8. Le personnel sur le terrain

- Assurer l'**accompagnement terrain** des clients avec **professionnalisme**.

9. La sécurité générale assurée pendant le séjour

- **Assurer** les différents aspects de la **sécurité** et de l'**hygiène** des séjours touristiques.

10. Le service après la prestation touristique

- **Ecouter** l'**avis du client** et tenir compte de ses remarques.

❧ C- Communication, réseau et développement de l'offre

11. La communication de l'ATV

- Utiliser des éléments de base de **communication** et de **promotion de l'établissement**.

12. Le fonctionnement en réseau de l'ATV

- **Fonctionner** en **réseau** avec différents **partenaires** de l'environnement direct du tourisme.

13. Le développement de l'offre de produit touristique

- Développer et **diversifier** les **produits** vendus par l'agence.

↪ D- Valorisation des populations locales et préservation de l'environnement

14. Les populations des territoires d'accueil

- Prendre en compte les **besoins** des **prestataires** et des **populations d'accueil**.

15. La préservation environnementale

- **Sensibiliser** l'ensemble du personnel, les partenaires et les clients à la **préservation de l'environnement**.

↪ E- Démarche Qualité

16. La démarche qualité

- Mettre en œuvre une **démarche qualité**.

Annexes

- Les contrats d'adhésion par secteur :
 - Hôtellerie
 - Restauration
 - Agences de Tourisme et de Voyages
- Formulaire d'adhésion
- Informations utiles

Contrat d'engagement pour l'adhésion au «Plan Qualité Tourisme Algérie»

Filière Hôtellerie

Entre :

Le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat

Et :

L'hôtel : (W:.....)

Dans le cadre de l'adhésion au « Plan Qualité Tourisme Algérie » (PQTA), il est convenu ce qui suit :

Article Premier

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de réalisation d'un partenariat entre les deux parties suscitées, visant à développer les actions mentionnées ci-après pour l'amélioration de la qualité de l'offre touristique dans le cadre du « PQTA ».

Article 2

A travers ce dispositif, le Ministère attribue à l'Hôtel le droit d'usage de la marque «Qualité Tourisme Algérie » lui conférant la reconnaissance de la qualité de ses prestations, la garantie d'un certain niveau de confort et ce, dans le cadre d'une démarche qualité conforme aux exigences du « PQTA ».

Article 3

A travers ce dispositif, le Ministère contribue à permettre à l'Hôtel :

- d'intégrer la notion de Qualité dans tous ses projets de développement,
- de bénéficier d'une assistance et des outils adaptés à son développement,
- d'être accompagné dans ses opérations de rénovation, réhabilitation, modernisation, extension et formation,
- d'assurer une meilleure commercialisation par un meilleur positionnement et une meilleure satisfaction de la clientèle,
- d'intégrer le réseau des entreprises portant la marque « Qualité Tourisme Algérie » qui constitue une garantie pour les touristes et ainsi une meilleure image de l'hôtel,
- de lui assurer une place compétitive dans l'offre touristique nationale,
- d'augmenter ses recettes touristiques et, par conséquent, de pérenniser son activité.

Article 4

Pour bénéficier de ce dispositif, l'Hôtel doit :

- Répondre aux standards nationaux de qualité,
- Suivre une démarche qualité basée sur un audit indépendant, permettant de veiller à l'amélioration constante de la qualité des prestations et ainsi, de garantir à la clientèle une marque digne de confiance et de maintenir la crédibilité de la marque « Qualité Tourisme Algérie » obtenue,
- Etre conforme au classement et aux conditions d'exploitation et d'exercice de l'activité,
- Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité,
- Intégrer la dimension environnementale,
- Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle, permettant ainsi de prendre en compte l'avis du client et par conséquent le fidéliser, ceci d'une part, et d'autre part d'intérêt certain pour l'exploitant lui-même qui mesurera les dysfonctionnements de ses prestations et mettra en œuvre les mesures correctives.

Article 5

A travers ce dispositif, l'Hôtel s'engage à adhérer au « PQA » par la concrétisation d'un programme de développement global axé sur la Qualité incluant :

- La modernisation et la « mise à niveau » des installations, des équipements et des procédures de gestion et de commercialisation,
- La prise en compte de la formation des ressources humaines et du management de la qualité des services,
- La mise en place d'un plan marketing adapté.

Article 6

L'Hôtel demeure soumis au contrôle continu pour la vérification du niveau de qualité de la prestation et sa cohérence avec les engagements nationaux de qualité.

Article 7

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les deux parties.

Fait à Alger, le/...../.....

P/ Le Ministère

P/ L'Hôtel

Contrat d'engagement pour l'adhésion au «Plan Qualité Tourisme Algérie»

Filière Restauration

Entre :

Le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat

Et :

Le restaurant de Tourisme : [W:.....]

Dans le cadre de l'adhésion au « Plan Qualité Tourisme Algérie » (PQTA), il est convenu ce qui suit :

Article Premier

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de réalisation d'un partenariat entre les deux parties suscitées, visant à développer les actions mentionnées ci-après pour l'amélioration de la qualité de l'offre touristique dans le cadre du « PQTA ».

Article 2

A travers ce dispositif, le Ministère attribue au Restaurant le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme Algérie » lui conférant la reconnaissance de la qualité de ses prestations, la garantie d'un certain niveau de confort et ce, dans le cadre d'une démarche qualité conforme aux exigences du « PQTA ».

Article 3

A travers ce dispositif, le Ministère contribue à permettre au Restaurant :

- d'intégrer la notion de Qualité dans tous ses projets de développement,
- de bénéficier d'une assistance et des outils adaptés à son développement,
- d'être accompagné dans ses opérations de rénovation, réhabilitation, modernisation, extension et formation,
- d'assurer une meilleure commercialisation par un meilleur positionnement et une meilleure satisfaction de la clientèle,
- d'intégrer le réseau des entreprises portant la marque « Qualité Tourisme Algérie » qui constitue une garantie pour les touristes et ainsi une meilleure image du Restaurant,
- de lui assurer une place compétitive dans l'offre touristique nationale,
- d'augmenter ses recettes touristiques et, par conséquent, de pérenniser son activité.

Article 4

Pour bénéficier de ce dispositif, le Restaurant doit :

- Répondre aux standards nationaux de qualité,
- Suivre une démarche qualité basée sur un audit indépendant, permettant de veiller à l'amélioration constante de la qualité des prestations et ainsi, de garantir à la clientèle une marque digne de confiance et de maintenir la crédibilité de la marque « Qualité Tourisme Algérie » obtenue,
- Etre conforme au classement et aux conditions d'exploitation et d'exercice de l'activité,
- Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité,
- Intégrer la dimension environnementale,
- Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle, permettant ainsi de prendre en compte l'avis du client et par conséquent le fidéliser, ceci d'une part, et d'autre part d'intérêt certain pour l'exploitant lui-même qui mesurera les dysfonctionnements de ses prestations et mettra en œuvre les mesures correctives.

Article 5

A travers ce dispositif, l'Hôtel s'engage à adhérer au « PQA » par la concrétisation d'un programme de développement global axé sur la Qualité incluant :

- La modernisation et la « mise à niveau » des installations, des équipements et des procédures de gestion et de commercialisation,
- La prise en compte de la formation des ressources humaines et du management de la qualité des services,
- La mise en place d'un plan marketing adapté.

Article 6

Le Restaurant demeure soumis au contrôle continu pour la vérification du niveau de qualité de la prestation et sa cohérence avec les engagements nationaux de qualité.

Article 7

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les deux parties.

Fait à Alger, le / /

P/ Le Ministère

P/ Le Restaurant

Contrat d'engagement pour l'adhésion au «Plan Qualité Tourisme Algérie» **Filière Agences de Tourisme et de Voyages**

Entre :

Le Ministère du Tourisme et de l'Artisanat

Et :

L'Agence de Tourisme et de Voyages : (W:.....)

Dans le cadre de l'adhésion au « Plan Qualité Tourisme Algérie » (PQTA), il est convenu ce qui suit :

Article Premier

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités de réalisation d'un partenariat entre les deux parties suscitées, visant à développer les actions mentionnées ci-après pour l'amélioration de la qualité de l'offre touristique dans le cadre du « PQTA ».

Article 2

A travers ce dispositif, le Ministère attribue à l'Agence de Tourisme et de Voyages (ATV) le droit d'usage de la marque « Qualité Tourisme Algérie » lui conférant la reconnaissance de la qualité de ses prestations et ce, dans le cadre d'une démarche qualité conforme aux exigences du « PQTA ».

Article 3

A travers ce dispositif, le Ministère contribue à permettre à l'ATV :

- d'intégrer la notion de Qualité dans tous ses projets de développement,
- de bénéficier d'une assistance et des outils adaptés à son développement,
- d'être accompagnée dans ses opérations de modernisation, extension et formation,
- d'assurer une meilleure commercialisation par un meilleur positionnement et une meilleure satisfaction de la clientèle,
- d'intégrer le réseau des entreprises portant la marque « Qualité Tourisme Algérie » qui constitue une garantie pour les touristes et ainsi une meilleure image de l'ATV,
- de lui assurer une place compétitive dans l'offre touristique nationale,
- d'augmenter ses recettes touristiques et, par conséquent, de pérenniser son activité.

Article 4

Pour bénéficier de ce dispositif, l'ATV doit :

- Répondre aux standards nationaux de qualité,
- Suivre une démarche qualité basée sur un audit indépendant, permettant de veiller à l'amélioration constante de la qualité des prestations et ainsi, de garantir à la clientèle une marque digne de confiance et de maintenir la crédibilité de la marque « Qualité Tourisme Algérie » obtenue,
- Etre conforme aux conditions d'exercice de l'activité,
- Intégrer la dimension environnementale,
- Mettre en place un système de prise en charge et de traitement des réclamations émanant de la clientèle, permettant ainsi de prendre en compte l'avis du client et par conséquent le fidéliser, ceci d'une part, et d'autre part d'intérêt certain pour l'exploitant lui-même qui mesurera les dysfonctionnements de ses prestations et mettra en œuvre les mesures correctives.

Article 5

A travers ce dispositif, l'Hôtel s'engage à adhérer au « PQTA » par la concrétisation d'un programme de développement global axé sur la Qualité incluant :

- La modernisation et la « mise à niveau » des procédures de gestion et de commercialisation,
- La prise en compte de la formation des ressources humaines et du management de la qualité des services,
- La mise en place d'un plan marketing adapté.

Article 6

L'ATV demeure soumise au contrôle continu pour la vérification du niveau de qualité de la prestation et sa cohérence avec les engagements nationaux de qualité.

Article 7

Le présent contrat entre en vigueur à compter de sa signature par les deux parties.

Fait à Alger, le / /

P/ Le Ministère

P/ L'ATV

«Plan Qualité Tourisme Algérie» Formulaire d'Adhésion

1- COORDONNÉES DE L'ENTREPRISE

Nom de l'entreprise :

Nature de l'entreprise :

☐ Etablissement Hôtelier

☐ Restaurant classé

☐ Etablissement Thermal

☐ Etablissement de Thalassothérapie

☐ Agence de Tourisme et de Voyages

Autre :

Adresse :

Commune : Daïra : Wilaya :

Téléphone : Fax :

E-mail : Site Web :

Mise en exploitation : Numéro : Date :

Attribuée par :

Classement : Numéro : Date :

Attribué par :

Certificat de conformité aux règles d'hygiène : Numéro :

Date : Délivré par :

- Certificat de conformité aux règles de sécurité : Numéro :

Date : Délivré par :

2- COORDONNÉES DU PROPRIÉTAIRE :

Nom & Prénom :

Adresse :

Commune : Daïra : Wilaya :

Téléphone : Fax :

E-mail : Site Web :

3- COORDONNÉES DU GÉRANT :

Nom & Prénom :

Adresse :

Commune : Daïra : Wilaya :

Téléphone : Fax :

E-mail : Site Web :

4- DESCRIPTION DE SYSTÈME DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ÉMANANT DE LA CLIENTÈLE :

.....

.....

.....

5- MOTIVATIONS POUR L'OBTENTION DE LA MARQUE « QUALITÉ TOURISME ALGÉRIE » :

.....

.....

.....

Fait à, le

[Cachet et Signature]

Informations utiles

- **Ministère du Tourisme et de l'Artisanat**

Secrétariat Technique du Plan Qualité Tourisme - 119, rue Didouche Mourad, Alger, Algérie.

Tél. : Tél.+213 21 71 49 64 / +213 21 71 45 45 - Fax : +213 21 71 34 34

Email : contact@mta.gov.dz

Site web : www.mta.gov.dz

- **Le site de la qualité**

www.qualitetourisme.dz

- **Office National du Tourisme**

2, rue Ismail Kerrar - 10 000 Alger - Tél. +213 21 43 80 60 /64 - Fax +213 21 43 80 59

Site web : www.ont.dz

- **Agence Nationale de Développement du Tourisme**

Site web : www.andt-dz.org

- **Agence Nationale de l'Artisanat Traditionnel**

Site web : www.anart.dz

- **Chambre Nationale de l'Artisanat et des Métiers**

Site web : www.cnam.dz

- **Le Portail de l'Artisanat Traditionnel et d'art Algérien**

Site web : www.artisanat-algerie.org

- **Le Système d'Information de l'Artisanat d'Algérie**

Site web : www.artisanat.gov.dz

www.qualitetourisme.dz



République Algérienne
Démocratique et Populaire



Avec l'appui de
l'Union Européenne