

Le plan qualité Tourisme Algérie:

Concepts et Application

TABOUCHE AHMED

BENZAIRE MEBAREK

2^{eme} année doctorat - Université
Tahri Mohamad - Béchar- Algérie

Université Tahri Mohamad -
Béchar- Algérie

الملخص

في ظل تنامي المنافسة وتأثيرها في السوق السياحية العالمية وكذا توجيه اختيارات السائح، الشيء الذي فرض إصدار نظم ومقاييس جديدة لضمان الجودة وتحقيق تنافسية على مستوى المنتجات السياحية، كما أوجب تفعيل نظم حماية المستهلك في بلادنا و إعطائها قدر كبير من الأهمية. بالإضافة إلى ضرورة الترويج لسوق السياحة المحلية الذي يمثل محور إستراتيجية تنمية صناعة السياحة من خلال المشاركة في المعارض الدولية للتعريف بالوجهة السياحية الوطنية وتبادل الخبرات في هذا المجال ، ارتأينا التطرق في هذه الورقة البحثية لمفهوم مخطط جودة السياحة الجزائر، لماذا تم اعتماده من قبل الوزارة الوصية ما هي أهدافه و أبعاده و شروط الانخراط فيه و الالتزامات المترتبة على هذا الانخراط، و ما مدى استجابة المؤسسات الفندقية للانضمام في هذا المخطط الذي أصبح ضرورة لا بد منها في ظل التحولات الاقتصادية و الجيوسياسية التي تعرفها المنطقة و العالم.

الكلمات المفتاحية

السياحة، الجودة، المخطط التوجيهي، المؤسسات الفندقية.

Résumé

Dans le cadre de la concurrence croissante et de son impact sur le marché mondial du tourisme, Chose que l'imposition de l'émission des nouvelles normes et des systèmes pour l'assurance qualité et De la compétitivité des produits touristiques, et même mettre en œuvre du système de protection du consommateur et les systèmes et des normes de qualité dans notre pays et leur donner une grande importance. En outre, la promotion du tourisme sur le marché local est au cœur d'une stratégie de développement du secteur du tourisme, nous allons toucher, dans le présent document les Concepts de la plan qualité tourisme Algérie ; Pourquoi a été adoptée par le Ministère, objectifs et ses dimensions et obligations découlant de cet engagement. Quelle est la réaction des établissements hôtelières à l'adhésion à cette formule.

Mots Clés

Les Etablissements Hôtelières., La Qualité, Schéma Directeur, Le Tourisme.

Introduction :

À la lumière de la concurrence croissante et de son impact sur le marché mondial, ainsi que des choix de touristes directeurs, chose que l'imposition de l'émission de nouvelles normes et de systèmes pour l'assurance qualité et de la compétitivité des produits touristiques et exigences de la protection du consommateur, et des normes de qualité dans notre pays et leur donner une grande importance. En outre, la promotion du tourisme sur le marché local est au cœur d'une stratégie de développement du secteur du tourisme grâce à la participation à des expositions internationales visant à faire connaître l'échange d'expérience dans ce domaine, En conséquence, le présent document vise à répondre à la préoccupation et problématique suivante: quelle est la Concept de la plan qualité tourisme Algérie ? Pourquoi a été adoptée par le Ministère ? Quelle est les objectifs et ses dimensions et obligations découlant de cet engagement ? Quelle est la réaction des les établissements hôtelières à l'adhésion à cette formule ? Qui est devenue une nécessité doivent-elles dans les transformations économiques et géopolitiques qui connaître à la région et le monde.

Cette étude vise à:

- Définition schéma de tourisme de qualité.
- Illustrer comment l'engager.
- Comment accorder le label de qualité et les conditions requises pour qu'il.
- Cette étude, qui tire son importance dans étant révéler l'ambiguïté qui règne dans le processus d'engagement.

Méthodologie :

Afin de prendre les aspects problématiques de ce qui précède, nous allons utiliser dans cette étude l'approche analytique descriptive dans le moule à travers lequel nous cherchons à répondre aux exigences les plus importantes de ce problème et avec l'aide de tableaux et analyses graphiques.

Le plan de l'étude:

Cette étude sera couverte par les thèmes suivants:

- Schéma Directeur d'Aménagement Touristique (SDAT 2030)
- Plan Qualité Tourisme Algérie.
- Les Conditions d'attribution de la Marque Qualité Tourisme Algérie
- Les Engagements de Qualité dans les Etablissements H/R (Les chapitres du référentiel).
- L'adhésion des établissements hôteliers au « plan qualité Tourisme Algérie »

1. Schéma Directeur d'Aménagement Touristique (SDAT 2030) :¹

La démarche de qualité est au cœur de la stratégie de développement du tourisme algérien à l'horizon 2030. Cette stratégie a été adoptée par le Gouvernement en

2008 dans le Schéma Directeur d'Aménagement Touristique (SDAT) au terme d'études, d'enquêtes et d'une très large consultation de tous les acteurs du secteur. 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. Cinq dynamiques essentielles et complémentaires sous tendent cette stratégie.

1.1. Les Cinq Axes Stratégiques :

- Valorisation de la destination Algérie.
- Développement de Sept Pôles Touristiques d'Excellence.
- Déploiement d'un Plan Qualité Tourisme Algérie, « PQTA ».
- Mise en place d'un Plan Partenariat Public – Privé.
- Mise en place d'un plan de financement de soutien aux activités touristiques.

1.2. Les Sept Pôles Touristiques d'Excellence :

- ✓ **Le Pôle Nord-Est** : Annaba, Tarf, Skikda, Guelma, Souk Ahras, Tébessa.
- ✓ **Le Pôle Nord-Centre** : Alger, Tipasa, Boumerdès, Blida, Chlef, Ain Defla, Médéa, Bouira, Tizi Ouzou, Bejaia.
- ✓ **Le Pôle Nord-Ouest** : Mostaganem, Oran, Ain Temouchent, Tlemcen, Mascara, Sidi Bel bbès et Relizane.
- ✓ **Le Pôle Touristique d'Excellence Sud Est (Oasien)** : Ghardaïa, Biskra, El Oued, Méné.
- ✓ **Le Pôle Sud Ouest Touat, Gourara** : Les Routes des Ksour : Adrar, Timmimoun et Béchar.
- ✓ **Le Pôle Grand Sud Tassili N'Ajjer** : Illizi, Djanet.
- ✓ **Le Pôle Grand Sud Ahaggar** : Tamanrasset.

Un pôle touristique est une combinaison sur un espace géographique donné de villages touristiques d'excellence (équipements d'hébergement et de loisirs) et d'activités touristiques et de circuits touristiques en synergie avec un projet de développement territorial.

Il répond à la demande d'un marché et doit avoir une autonomie suffisante pour pouvoir rayonner à l'échelle nationale et/ou internationale.

1.3. Avantages à s'engager dans la démarche Qualité Tourisme Algérie :

L'engagement dans le processus de Qualité Tourisme Algérie est volontaire. Les professionnels qui s'y 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

hôtelières réalisées respectivement dans les wilayas du nord et celles du sud, engagées dans le cadre du Plan Qualité Tourisme².

- **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 Tourisme³.

- **La pris en charge totale des deux audits externes**, la première de diagnostic et la seconde de certification;

- **La pris en charge totale de la formation et la mise à niveau des personnels**. Outre le personnel de base, le Ministère s'engage à former 5000 «Mesdames/Messieurs Qualité» à raison de 5 personnes par entreprise ;

- **L'accompagnement dans les opérations** De rénovation, de réhabilitation, de modernisation et d'extension;

- **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.

2. 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 de 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 ».

2.1. 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,
- La modernisation des infrastructures.

2.2. Les Objectifs du PQT :

L'objectif général du PQT est d'engager les établissements du secteur du tourisme dans une démarche d'amélioration de leurs prestations pour les rendre capables d'atteindre les standards internationaux des grandes destinations touristiques notamment du bassin méditerranéen.

Le «PQTA» a pour objectif de regrouper l'ensemble des professionnels du tourisme, qui s'engagent volontairement dans une démarche de qualité attentive aux besoins de la clientèle, autour d'une marque nationale de qualité, «Qualité Tourisme Algérie».

Ce dispositif d'envergure nationale vise notamment à :

- Renforcer la compétitivité nationale par l'intégration de la notion de Qualité dans tous les projets de développement des entreprises touristiques ;
- Atteindre un meilleur niveau de professionnalisme 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 à travers 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.

2.3. La Marque "Qualité Tourisme Algérie" :⁴



2.3.1. Classement et labellisation :

Le classement des établissements hôteliers s'appuie obligatoirement sur des normes techniques et des listes de matériel à posséder (stipulés par des textes de loi).

La labellisation (obtention d'une marque en se référant à des standards), est une confirmation que la qualité de service fournie répond aux attentes des clients.

2.3.2. Qu'est-ce que la Marque « QTA » ?

La Plan Qualité Tourisme Algérie s'appuie, outre la mise à niveau des ressources humaines et la modernisation des établissements et des équipements, sur l'établissement 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 panneau distinctif,

✓ Elle distingue pour les clients les établissements engagés dans la démarche.
C'est une démarche collective et volontaire qui nécessite l'engagement et la participation de tous :

- Ministère du Tourisme et de l'Artisanat
- Professionnels du secteur,
- Autres administrations et collectivités territoriales concernées.

2.4. Qui sont concernés para la marque « QTA » ?

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, Agence de Tourisme et de Voyages.

2.5. Qui seront concernés para la Marque « QTA » ?

- Le Thermalisme et la Thalassothérapie,
- Les Transporteurs (compagnies aériennes, loueurs de véhicules, autocaristes...),
- Les Guides de tourisme,
- Les Offices de tourisme et bureaux d'accueil et d'information,
- Les plateformes d'entrée (Aéroports, Ports...).

3. Le Comité National du Plan Qualité Tourisme Algérie (CNPQTA) :

La mise en œuvre opérationnelle de la marque « QTA » est confiée au Comité National du Plan Qualité Tourisme Algérie (CNPQTA) créé auprès du Ministre du Tourisme et de l'Artisanat, assisté de conseillers territoriaux.

3.1. Composition du CNPQTA :

- Représentants du secteur public (MTA, ONT, ANDT, ONAT et GESTOUR),
- Représentants des autres administrations concernées par le fait touristique (Commerce, Santé, Transports, DGSN, Gendarmerie Nationale, Protection Civile),
- Représentants de l'Institut Algérien de Normalisation (IANOR), en sa qualité d'organisme officiel de certification,
- Représentants des corporations professionnelles actives dans le domaine du tourisme (FNH, FNAT, SNAV, FNOT).
- Experts qualitatifs.

3.2. Principale mission du CNPQTA :

La mission principale de ce Comité National est de se prononcer sur les demandes d'adhésion à la marque « QTA » et de suivre le processus d'attribution de celle-ci.

3.3. mission du CNPQTA :

- Réceptionner et évaluer 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 leurs démarches 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 éventuelles problématiques rencontrées et proposer toutes actions ou mesures de nature à améliorer l'efficacité du « PQTA ».
- Assurer la gestion du site Internet dédié au «PQTA».
- Etudier les difficultés éventuelles rencontrées et proposer des solutions.
- Se prononcer sur toutes les questions liées au «PQTA» et au développement de la qualité de l'offre touristique algérienne, qui lui sont soumises par le Ministre du Tourisme et de l'Artisanat.
- Se prononcer sur toutes les questions liées au «PQTA ».

4. Conditions d'attribution de la Marque Qualité Tourisme Algérie :

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

- ✓ Répondre aux exigences du Référentiel National Qualité du Tourisme (RNQT) de sa spécialité,
- ✓ 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 émanant de la clientèle.

4.1. Processus de Labellisation :

- **Prendre** connaissance des standards et engagements nationaux de qualité, définis par sous-secteur professionnel dans le Référentiel National Qualité du Tourisme. L'information est disponible auprès de l'administration chargée du tourisme (au niveau central et local) et auprès des corporations professionnelles.
- **Signer** le contrat d'engagement pour adhérer au « PQTA ».
- **S'adresser** à un cabinet professionnel, spécialisé en qualité pour le diagnostic (Evaluation du degré de respect des engagements contenus dans le Référentiel

National de la Qualité et la préconisation d'un plan d'amélioration et de mise en conformité), la mise en place et le suivi de la démarche qualité.

• **S'adresser** à l'administration chargée du tourisme pour la constitution du dossier d'adhésion au « PQTA » et qui doit comprendre les pièces suivantes :

- **Le formulaire** d'adhésion dûment renseigné, daté et signé par une personne habilitée à représenter l'entreprise touristique.

- **La description** de la démarche qualité conduite, cosignée par le responsable du cabinet professionnel suscité.

- **La liste** du personnel avec ses qualifications, en précisant la maîtrise des langues étrangères.

- **Une copie** de la décision de classement, le cas échéant, et/ou de l'autorisation d'exploitation.

- **Une copie** du certificat de conformité aux règles d'hygiène, datant de moins de 3mois,

- **Une copie** du certificat de conformité aux règles de sécurité, datant de moins de 3mois,

- **La description** du système de traitement des réclamations émanant de la clientèle, avec trois exemples de réclamations traitées et les réponses écrites correspondantes.

• **Présentation** du dossier complet au secrétariat permanent du Comité National du Plan Qualité Tourisme Algérie « CNPQTA ».

• **Soumission** du dossier au CNPQTA, qui instruit le dossier et prononce son avis.

• **Monsieur** le ministre du tourisme et de l'artisanat décide d'accorder l'usage de la marque «QTA».

• **Les services** concernés du ministère du tourisme et de l'artisanat délivrent au bénéficiaire le panneau de matérialisation de la marque « QTA ».

4.2. Visibilité de la Marque QTA

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

- Elle est physiquement matérialisée par l'attribution à l'établissement d'un panneau 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.

- Elle bénéficie de toutes les campagnes nationales de promotion de la «Destination Algérie» (salons, foires, rencontres, campagnes de promotion...).

5. Les Engagements de Qualité dans les Etablissements Hôtellerie/Restauration:

- Les standards et engagement 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.

Ils sont répartis en dix rubriques représentant 49 standards et 306 engagements qualité.

5.1. Les chapitres du référentiel PQT/HR :⁵

a. Contexte général du PQT.

b. Présentation générale du Référentiel.

c. Structure du Référentiel :

c.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.

c.2. Gérer les finances : 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 efficacité (qualité/coûts/délai) .

c.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.

c.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 ;

c.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

c.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.

c.7. Hébergement (chambre et sanitaire) : 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.

c.8. Restauration et bar : 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 (établissements d'hôtellerie/restauration) ; Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner et bar ; Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant/petit déjeuner et du bar ; Mettre à disposition des clients, un bar et/ou cafétéria équipé coordonnant esthétique et décoration ; Proposer une variété de consommations permettant

d'accueillir des clients de différentes cultures ; Assurer la convivialité et l'animation du bar .

c.9. Environnement et développement durable : Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement.

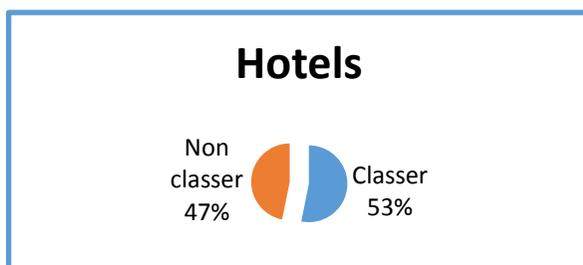
c.10. Démarche qualité : Organiser et mettre en œuvre une démarche qualité globale de l'établissement pour satisfaire les clients; Réaliser les actions fondamentales inscrivant la démarche qualité dans la durée.

6. L'adhésion des établissements hôteliers au « PQTA » :

Tableau N° 01 : la Répartition des établissements hôteliers par catégorie de classement :⁶

Catégorie de classement	Nombre d'hôtels Année 2014
hôtels 5 étoiles	08
hôtels 4 étoiles	06
hôtels 3 étoiles	39
hôtels 2 étoiles	46
hôtels 1 étoile	149
hôtels sans étoiles	156
Résidence touristique 2 étoiles	02
Résidence touristique 1 étoile	01
Motel/Relais 2 étoiles	02
Motel/Relais 1 étoile	01
Auberge 2 étoiles	01
Auberge 1 étoile	01
Villages de vacances 3*	01
Meublé du tourisme « catégorie unique »	05
Pensions « catégorie unique »	10
Gîte d'Etape « catégorie unique »	06
Autres structures destinés à l'hôtellerie	169
En cours de classement	555
Total	1185
Nombre d'adhésion au Plan Qualité (chiffre cumulé année 2014)	185

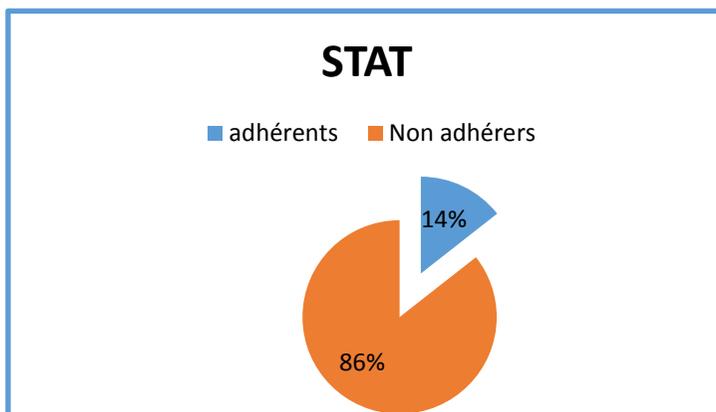
Figure 01 montre la Répartition par catégorie de classement



Préparé par des chercheurs

De la figure (01) précédente nous notons que 47 pour cent des établissements hôteliers non classé Et par conséquent, il ne peut pas faire adaptation à des critères de classification.

Figure 02 montre le pourcentage d'engager dans le plan qualité



Préparé par des chercheurs

De la figure (02) précédente nous notons que la proportion de ceux qui sont impliqués dans le système de qualité ne dépasse pas 14 pour cent, même si le projet a été lancé il ya six ans (2008), la chose qui soulève plusieurs questions de savoir si l'intégration facultative sont la cause ou les établissements hôteliers ne sont pas en mesure de respecter les engagements du plan.

Conclusion :

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.

Cependant, et malgré les efforts que nous avons remarqué que un petit nombre d'institutions hôtelière a engagé ce schéma Pour plusieurs raisons, peut-être le plus important est engagements nécessaires, comme nous l'avons noté au cours de l'étude qui a une grande énumération des hôtels ont pas été classés, comment ils

sont à engager dans le système et ne sont toujours pas en mesure pour faire adaptation aux critères de classification ?

Références

¹ Ahmed bahri expert ct diveco Le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA) Formation des Conseillers Territoriaux Qualité Tourisme des 48 Wilayas

² (Article 80 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009)

³ (Article 81 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009)

⁴ <http://qualitetourisme.ccm-cg.net>

⁵ Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Référentiel National Qualité du Tourisme, RNQT des établissements d'hôtellerie restauration d'Algérie

⁶ <http://www.matta.gov.dz/index.php/fr/autres/statistiques>